



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Escuela Profesional de Comunicación Social

**Factores de éxito de la estrategia de comunicación
digital desarrollada por la Policía Nacional del Perú
para generar interacción en facebook y twitter**

TESIS

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación
Social**

AUTOR

Edgar Fabián Marcel YARANGA LEÓN

ASESOR

Franz PORTUGAL BERNEDO

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Yaranga, E. (2017). *Factores de éxito de la estrategia de comunicación digital desarrollada por la Policía Nacional del Perú para generar interacción en facebook y twitter*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Comunicación Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

1161



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS



ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ACTA DE SUSTENTACIÓN CON TESIS

11- 334 En el Salón de Grados de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas a los dieciocho días del mes de setiembre de dos mil diecisiete, siendo las 10:00 horas, con la Presidencia del Mg. Luis Alberto Cumpa González, los miembros del Jurado: Lic Iris Gladys Tinoco Casallo y el Lic. Raúl Fernando Zevallos Ortiz y su asesor, el Lic. Franz Jesús Portugal Bernedo se reunieron con la finalidad de escuchar la exposición de la Tesis titulada: "FACTORES DE ÉXITO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DIGITAL DESARROLLADA POR LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PARA GENERAR INTERACCIÓN EN FACEBOOK Y TWITTER", que el bachiller YARANGA LEÓN EDGAR FABIÁN MARCEL ha presentado a consideración de la Escuela, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Comunicación Social. El Presidente del Jurado invitó al bachiller a exponer su Tesis. Concluida la exposición el bachiller absolvió las preguntas que le formularon los miembros del jurado.

Terminada la sustentación se procedió a la calificación, resultando aprobado como SOBRESALIENTE con la calificación de (18).

El Presidente manifestó que, habiéndose aprobado la sustentación, la Facultad de Letras y Ciencias Humanas recomienda a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos el otorgamiento del Título de Licenciado en Comunicación Social al bachiller YARANGA LEÓN EDGAR FABIÁN MARCEL.

Siendo las 12:00 horas concluyó el acto de sustentación, por lo cual los miembros del Jurado, dando fe de lo actuado, firman la presente Acta de Sustentación por quintuplicado.

Lic. Iris Gladys Tinoco Casallo

Miembro

Mg. Luis Alberto Cumpa González

Presidente

Lic. Raúl Fernando Zevallos Ortiz

Miembro

Lic. Franz Jesús Portugal Bernedo

Asesor

Letras mayúsculas del Perú y América

A mi familia por su apoyo incondicional
cariño, consejo y respeto. Por darme
el espacio para conocer y conocerme;
cometer mis errores y aprender de ellos.

A Cirila Ruiz, por su apoyo
incondicional y auténtica amistad,
sin los que el siguiente trabajo
no hubiera sido posible.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
--------------------------	----------

CAPÍTULO I

OBJETO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	11
--	-----------

1. 1. Problema de investigación	11
1.2. Objetivo de investigación.....	14
1.3. Justificación de la investigación.....	15
1.4. Hipótesis de trabajo.....	17
1.5. Diseño de la investigación	17
1.6. Variables e indicadores	18
1.7. Instrumentos de recolección de información	19

CAPÍTULO II

ESTADO DE LA CUESTIÓN Y MARCO TEÓRICO.....	22
---	-----------

2.1. Estado de la cuestión.....	22
2.1.1. La web 2.0.....	22
2.1.2. Comunicación digital o hipermediática	25
2.1.3. La interacción y el empoderamiento del usuario digital.....	29
2.1.4. Comunicación corporativa 2.0.....	32
2.2. Marco teórico	34
2.2.1. El análisis de contenido.....	34
2.2.1.1 Definición del análisis de contenido	34
2.2.2. Características y usos del análisis de contenido	36
2.2.3. Metodología del análisis de contenido.....	38
2.2.2. Redes sociales	39
2.2.2.1. Social media.....	39
2.2.2.2. Redes sociales	41

2.2.2.3. Importancia de las redes sociales.....	47
2.2.2.4. El <i>engagement</i> en las redes sociales	50
2.2.2.5. Importancia del contenido relevante en redes sociales	56
2.2.3. La red social Facebook	57
2.2.3.1. Situación de Facebook	57
2.2.3.2. Beneficios de Facebook para una organización.....	62
2.2.3.3. La página de fans o fan pages	64
2.2.3.4. El Edge rank y la importancia de la interacción	69
2.2.4. La red social Twitter	71
2.2.4.1. Situación de Twitter.....	71
2.2.4.2. Principales elementos de una cuenta de Twitter	74
2.2.4.3. Nociones básicas en Twitter	77
2.2.4.4. Otros términos en Twitter	79
2.2.4.4.1. DM	79
2.2.4.4.2. Listas	79
2.2.4.4.3. Trending Topics	80
2.2.4.4.4. Herramienta de búsqueda.....	81
2.2.4.4.5. Twitter Cards	81
2.2.5. Estrategia de comunicación digital	82
2.2.5.1. Enfoques sobre la estrategia de comunicación	82
2.2.5.2. Definición de estrategia de comunicación	85
2.2.5.3. Utilidad de una estrategia de comunicación	86
2.2.5.4. El plan de medios sociales o social media plan	87
2.2.5.5. El community manager	91
2.2.5.6. Plan de contenidos en medios sociales	95
2.2.6. Gobierno Electrónico y redes sociales.....	99
2.2.6.1. Nociones básicas de Gobierno Electrónico	99
2.2.6.2. Redes sociales, comunicación y Gobierno Electrónico	104
2.2.6.3. Planificación estratégica en las redes sociales del Estado	107

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE CASO.....114

3.1. Policía Nacional del Perú	110
3.1.1. Breve descripción de la organización	110
3.1.2. Ecosistema digital	114
3.1.3. Perfiles en Facebook y Twitter	115
3.2. Planificación estratégica.....	117
3.2.1. Objetivos específicos de la fan page (Facebook y Twitter)	117
3.2.2. Públicos (Facebook y Twitter).....	118
3.2.3. Estilo y tono de comunicación (Facebook y Twitter)	119
3.2.4. Ejes temáticos planteados (Facebook y Twitter)	120
3.2.5. Frecuencia de publicaciones (Facebook y Twitter)	122
3.2.6. Indicadores del cumplimiento de objetivos (Facebook y Twitter)	122
3.2.7. Equipo y recursos.....	123

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE CONTENIDO EN LAS CUENTAS DE FACEBOOK Y TWITTER DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ126

4.1. Análisis de contenido en Facebook.....	126
4.1.1. Principales usos de la fan page de la Policía Nacional del Perú	126
4.1.1.1. Consejos a la ciudadanía.....	126
4.1.1.2. Valores de la institución	128
4.1.1.3. Publicaciones colaborativas (influencers e instituciones públicas)	131
4.1.1.4. Noticias policiales.....	132
4.1.1.5. Efemérides	133
4.1.1.6. Publicaciones del contexto.....	134
4.1.1.7. Campañas.....	136
4.1.2. Principales recursos utilizados	137
4.1.3. Publicaciones con más interacción	138

4.1.4. Interacción con los seguidores	146
4.2. Análisis de contenido en Twitter.....	147
4.2.1. Principales usos del Twitter de la Policía Nacional del Perú	147
4.2.1.1. Difusión de publicaciones de Facebook	147
4.2.1.2. Difusión de noticias policiales	148
4.2.1.3. Difusión de apariciones en medios de comunicación y de menciones de usuarios	149
4.2.1.4. Difusión de contenidos de otras instituciones públicas	151
4.2.1.5. Difusión de noticias y eventos en tiempo real	152
4.2.2. Principales recursos	154
4.2.3. Tuits con mayor interacción	155
4.2.4. Interacción con los seguidores	160

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS..... 161

5.1. Factores de éxito de la estrategia de comunicación digital de la Policía Nacional del Perú	161
5.2. Criterios de la Policía Nacional del Perú en la elaboración y la publicación de sus contenidos	166
5. 3. Contenidos con mayor interacción en Facebook.....	175
5. 4. Contenidos con mayor interacción en Twitter	177

CONCLUSIONES..... 180

RECOMENDACIONES 183

BIBLIOGRAFÍA..... 185

ANEXOS..... 193

RESUMEN

Los constantes cambios en lo digital han influido de gran manera en la forma en que se comunican tanto las personas como las organizaciones. Sin embargo, el aprovechamiento que han tenido las instituciones públicas en sus redes sociales no ha sido el más idóneo, en comparación a las privadas. En general, todavía se pueden observar malas prácticas en la utilización de estos canales de comunicación, lo cual ha tenido como consecuencia que sus publicaciones reciban bajos niveles de interacción por parte de la ciudadanía. Dentro de este panorama, una de las instituciones públicas que más ha destacado en sus redes sociales es la Policía Nacional del Perú. En la presente investigación podremos conocer al detalle los elementos que conforman su estrategia de comunicación en redes sociales, específicamente en Facebook y Twitter, así como las características principales de las publicaciones que realizan. De este modo, todo comunicador podrá extraer valiosas lecciones sobre cómo deben manejarse las redes sociales, los pasos a seguir para desarrollar una estrategia con ellas, así como conocer buenas experiencias y prácticas que le permitan formular mensajes efectivos para las mismas.

INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios en el panorama digital y su acelerado crecimiento han influido de gran manera en cómo nos comunicamos. Donde antes los medios de comunicación masivos dominaban la agenda pública y eran la única forma en la que una persona podía llegar a una numerosa audiencia, hoy solo basta una publicación realizada en redes sociales para que nuestro mensaje tenga la posibilidad de llegar al otro lado del mundo en segundos.

Las redes sociales han puesto en el centro al usuario y le han otorgado el poder de determinar qué temas merecen ser más difundidos, así como la posibilidad de mantener un diálogo con cualquier organización en un mismo nivel de igualdad. No es de extrañarse entonces que los usuarios, en especial los más jóvenes, las hayan adoptado como suyas, interactuando a diario y compartiendo información.

Resultado de esto, al igual que sucedió en su momento con cualquier medio que cuente con una vasta audiencia, las organizaciones decidieron utilizar a las redes sociales para comunicar su mensajes; sin embargo, no todas supieron adaptarse a las características específicas que estas plataformas plantean, cometiendo el error de gestionarlas como si de medios tradicionales se trataran.

Desde entonces hasta la actualidad, el trabajo en las redes sociales se ha ido profesionalizando hasta adquirir un sentido estratégico. En este panorama son, en especial, las organizaciones privadas las que han profundizado en investigaciones sobre el tema y, por ende, conseguido sobresalir en cuestión de resultados. Por el lado contrario, las instituciones públicas, principalmente en el caso peruano, no suelen destacar en la gestión de las redes sociales, siendo el de la Policía Nacional del Perú uno de los casos que más han resaltado recientemente.

De esta manera, la presente investigación busca identificar los factores de éxito de la estrategia de comunicación digital que la Policía Nacional del Perú ha estado llevando a

cabo para conseguir enorme difusión de sus mensajes en las redes sociales, en especial en Facebook y Twitter.

En el primer capítulo se desarrollará el objetivo y el diseño de la investigación, por lo que se verán los temas referidos al problema de investigación, el objetivo principal y los objetivos secundarios, la hipótesis y las subhipótesis de trabajo, así como los métodos, las técnicas y los instrumentos que se utilizarán para recolectar información.

En el segundo capítulo se darán a conocer los temas relacionados con el estado del arte de la línea de comunicación digital. Asimismo, se desarrollará el marco teórico, en el que podremos conocer lo que son las redes sociales, sus características e importancia; las particularidades de Facebook y Twitter; los pasos que se deben seguir para realizar una estrategia de comunicación digital y cómo esta aterriza en las instituciones públicas.

Desarrollada la teoría, en el tercer capítulo analizaremos la estrategia de comunicación digital de la Policía Nacional del Perú. Por su parte, en el cuarto capítulo daremos a conocer los resultados de nuestro análisis de contenido aplicado a las publicaciones de Facebook y Twitter.

Finalmente, el quinto capítulo presentará un resumen de los resultados obtenidos con base en el análisis realizado a la estrategia de comunicación digital, así como de los contenidos presentes en las dos redes sociales previamente mencionadas de la Policía Nacional del Perú.

CAPÍTULO I

OBJETO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1. 1. Problema de investigación

Desde su aparición en el panorama digital, las redes sociales, o *social networks*, han adquirido suma importancia en la vida de las personas. Tanto adolescentes como adultos hacen uso cotidiano de ellas, sea para mantenerse en contacto con sus amistades o utilizarlas como fuente noticiosa; el componente social de estas plataformas, tal como lo indica su nombre, es parte de su esencia y principal motivo de su éxito.

Sin embargo, las redes sociales no son un fenómeno nada nuevo, sino que, muy por el contrario, siempre han estado presentes en la vida de las personas, ya que el hombre es un ser social por naturaleza. La verdadera revolución de la que se habló en su momento se dio cuando estas se digitalizaron y brindaron a las personas la posibilidad de que su voz pudiera ser escuchada a un nivel masivo; un poder que hasta el momento solo era atribuible a medios tradicionales como la radio o la televisión.

“Los medios sociales tienen una naturaleza global; uno de sus principales beneficios consiste en permitir que los usuarios permanezcan ‘conectados’ con amigos y familiares que se encuentran alejados geográficamente. Esta conectividad se extiende a los mensajes positivos y negativos relacionados con los productos o servicios”. (Qualman, 2012: 3)

¿De quién depende que un mensaje tenga un mayor o menor alcance? Las mismas personas mediante una lógica de boca a boca, basada en la interacción, consiguen que una publicación tenga un mayor alcance y pueda trascender las distancias físicas. Ellas son las que alimentan de información a la red social y las que también deciden en primera y última instancia el grado de alcance que tendrá un mensaje.

Por este motivo, la interacción es la esencia de las redes sociales y cualquier organización que desee estar presente en ellas debe tener más que en cuenta lo que indican Lon Safko y

David Brake en su libro *The Social Media Bible*: 1. Los medios sociales tratan de facilitar las conversaciones, 2. No se puede controlar las conversaciones, pero se puede influir en ellas, 3. La influencia es la base sobre la cual se construyen todas las relaciones económicamente viables. (2009: 5)¹

En la actualidad son pocas las personas que no se encuentran presentes en estos canales sociales, y el caso peruano no es la excepción. Según datos de Futuro Labs, empresa de investigación y mercados, en su informe “El ‘Índice Facebook’ -Perú”, para enero del 2015 habían un total de 14 582 000 peruanos en Facebook, de los cuales 7 926 000 eran hombres y 6 millones eran mujeres. Asimismo, un 26 % estaría conformado por jóvenes de entre 15 y 19 años, de ambos sexos. Por su parte, según información de Quantico Trends, herramienta de monitoreo y análisis de redes sociales, a finales del 2015, en Twitter se encontraban presentes 4 millones de peruanos, de los cuales un 54 % eran varones y un 46 %, mujeres.

Esta gran cantidad de personas ha hecho que muchas organizaciones sientan la necesidad de tener presencia en ellas para mantener una conversación directa con sus públicos; el sector privado es el que de forma innegable ha comprendido a cabalidad la importancia de crear contenido enfocado en generar interacción con sus públicos, obteniendo, por ende, un resultado favorable a sus intereses. Marcas grandes, como Coca-Cola, Starbucks, Dove, por citar ejemplos, obtienen un amplio alcance diario en sus publicaciones por la aceptación y la interacción que reciben de sus seguidores.

Por su parte, el sector público tampoco se mantuvo ajeno a este fenómeno, lo cual se vio aún más impulsado por el Decreto Supremo N° 066-2001-PCM, que establece la utilización de las distintas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión del Estado.

¹ Traducción del original en inglés. Safko y Brake (2009). *The Social Media Bible*. 5.

A esto se sumó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, que establece entre sus lineamientos la e-participación, que busca “generar la participación del ciudadano a través de su Identidad Digital en la gestión pública, a través de plataformas de internet como redes sociales, foros, chats en línea u otras formas de interacción a fin de satisfacer eficientemente necesidades de información, control y consultas públicas en nuevas Políticas de Estado”.

Como se puede ver, fomentar la participación ciudadana mediante los canales digitales es uno de los principales motivos por los que una organización pública se encuentra en el medio digital, por lo que las redes sociales, de ser bien manejadas, pueden ser un potente aliado, dadas sus características de instantaneidad, viralidad y bidireccionalidad. Sin embargo, a diferencia del sector privado, en las instituciones del Estado aún se pueden observar malas prácticas, como limitarse a publicar información netamente informativa sobre las actividades que realizan o replicar sus apariciones en otros medios, como recortes de periódicos o entrevistas en la radio, lo cual hace que la potencialidad de estas plataformas no sea explotada como se debería. Al respecto, Emilio García menciona lo siguiente:

“Los medios sociales van más allá de un mero canal más para la difusión de servicios y políticas públicas. La fuerza de transformación que ejercen se basa en ser un lugar de encuentro y diálogo alrededor de comunidades, creadas en torno a materias de interés para los ciudadanos. La entrada de los Gobiernos y Administraciones Públicas en ese diálogo directo con los ciudadanos, es una fuente de conocimiento valiosa para la realización de una acción pública más efectiva”. (García, 2010: 4)

De esta manera, las redes sociales de las instituciones públicas deben ir más allá de lo informativo y basarse en el compartir, el diálogo y la creación de comunidad, y para que esto se genere no basta con tener presencia en el canal, se requiere de toda una planificación estratégica que ponga al usuario en el centro de todo el plan para aportarle valor en cada uno de los mensajes que se difundan, y pasar de una lógica de autopublicidad a una de interacción. Solo así habrá una mejora en la interacción recibida y, por ende, en el alcance de un mensaje:

“Las redes sociales se configuran como una potente herramienta de comunicación dentro de las administraciones públicas, debiendo integrarse en la estrategia global open government. Pero la integración del social media en el entorno institucional y de gobierno no puede hacerse de cualquier forma, requiere planificación, estrategia y capacitación”. (Criado y Rojas, 2013: 127)

Llegando a este punto, cabe preguntarse si en la adopción de estos canales digitales por parte de las instituciones públicas ha habido una reflexión y planificación de contenidos enfocadas a generar mensajes que busquen la obtención de una respuesta de sus públicos, más allá de la premisa errada de que hay que estar necesariamente presente en donde están otras organizaciones.

Entre las instituciones públicas que se encuentran en redes sociales, una de las que más destaca por conseguir interacción es la Policía Nacional del Perú, por lo que la siguiente investigación se enfocará en conocer los principales factores de éxito de la estrategia de comunicación digital que la han llevado a contar con elevados niveles de interacción mediante los contenidos que publican.

La pregunta de la investigación general sería la siguiente:

¿Cuáles son los principales factores de éxito de la estrategia de comunicación digital que la Policía Nacional del Perú ha desarrollado para generar interacción con la ciudadanía mediante Facebook y Twitter?

1.2. Objetivo de investigación

- **General**

Conocer los principales factores de éxito de la estrategia de comunicación digital que la Policía Nacional del Perú ha desarrollado para generar interacción en sus redes sociales.

- **Específicos**

1. Identificar los principales ejes de la estrategia de comunicación digital en la gestión de las redes sociales Facebook y Twitter de la Policía Nacional del Perú.
2. Identificar los principales criterios que tiene en cuenta la Policía Nacional del Perú para elaborar contenidos que creen interacción en Facebook y Twitter.
3. Identificar cuáles son los contenidos que tienen más interacción en Facebook y Twitter de la Policía Nacional del Perú y señalar sus características.
4. Sugerir posibles mejoras para un mejor desempeño por parte de la Policía Nacional del Perú en Facebook y Twitter.

1.3. Justificación de la investigación

Desde su aparición, las redes sociales han cambiado las reglas de juego de la comunicación. Donde antes se hablaba de una comunicación masiva y una comunicación interpersonal perfectamente diferenciada, hoy se habla de una comunicación interactiva que mezcla las características de ambas. La organización pierde el control y surgen múltiples emisores, críticos y escépticos de la información que se les brinda. Se habla de las relaciones interpersonales masivas. “Internet ha transformado el modelo de comunicación organizacional, de aquel basado en el emisor ha evolucionado hacia otro centrado en el emisor”. (Capriotti, 2009: 59)

Nos encontramos en los tiempos en los que todo gira en torno al usuario y en el que el poder de los medios tradicionales se ve reducido. Ningún otro medio anterior le ha dado tanta importancia a la voz del usuario como las redes sociales, por lo que resulta importante conocer las características específicas de estos canales sin intentar replicar lo que se hace en otros, un hecho que aún no se da por completo en el sector público.

En muchos casos se ha podido observar que las instituciones públicas aún no han conseguido fomentar una interacción con el usuario, y esto se debe a que los canales de

redes sociales son utilizados con la misma lógica que los medios masivos tradicionales; es decir, como un canal de comunicación unidireccional, en el que no se fomenta la conversación. Un hecho que va en contra de la esencia de lo que una institución pública representa, pues:

“Su supervivencia está ligada a la capacidad que tenga para definirse, para mostrar sus objetivos, para justificar sus acciones y para implicar a los demás en las mismas. Su identidad se constituye entonces no solo por lo que la ley le atribuye, sino a través de la interacción que establece con cada una de las personas que están en relación con ella”. (Canel, 2007: 28)

Por ello hay que considerar que la interacción no sucede sola, requiere de un trabajo específico basado en el conocimiento de estas plataformas. “Hay que insistir en esta idea: por el mero hecho de abrir perfiles en medios sociales no vamos a conseguir que la ciudadanía participe. Es necesario dotar de un propósito al proyecto y dinamizarlo adecuadamente”. (Ortiz, 2014: 15)

La lógica es sencilla, lo que no aporta valor al usuario pasa desapercibido, tanto si somos del sector público como del privado. Por este motivo, todos los mensajes que emitamos deben estar enfocados en nuestros públicos, en sus intereses y particularidades. Hay que preguntarse qué es lo que ellos esperan de nosotros para emitir un contenido de calidad, que será el factor fundamental que hará que este sea valorado y, de la misma manera, nos permita resaltar entre otros tantos contenidos de personas, instituciones y marcas.

Por este motivo, es importante que un comunicador tenga un conocimiento aceptable de la lógica que manejan estas plataformas basadas en la interacción, los pasos que seguir para desarrollar una estrategia, así como las buenas experiencias y prácticas que le permitan formular mensajes efectivos para las mismas, ya que las redes sociales no son un fenómeno pasajero, si no que se han constituido en una de las nuevas formas en las que nos comunicamos, y en las que se requiere de una constante actualización para que los conocimientos que se tienen no queden desfasados.

De esta manera, la siguiente investigación servirá para que cualquier profesional pueda profundizar en las características específicas de las redes sociales, así como en la gran utilidad y el potencial que estas tienen para las instituciones públicas en materia comunicativa, si son gestionadas de manera estratégica.

1.4. Hipótesis de trabajo

1. Hipótesis general

La estrategia de comunicación digital para redes sociales de la Policía Nacional del Perú repercute positivamente en la interacción que se produce por parte de los usuarios al recibir los mensajes emitidos por el Facebook y el Twitter institucional.

1.2. Subhipótesis

- a. Conseguir interacción por parte de los usuarios de redes sociales es uno de los principales indicadores de éxito de la estrategia de comunicación digital de la Policía Nacional del Perú.
- b. La elaboración de contenidos específicos para redes sociales es uno de los principales motivos del éxito de la Policía Nacional del Perú en cuestión de interacción.
- c. El tono jovial y el aprovechamiento de temas de coyuntura por la Policía Nacional del Perú son parte fundamental de su estrategia de comunicación digital.
- d. El planteamiento de indicadores de cumplimiento de objetivos por parte de la Policía Nacional del Perú de sus propios contenidos es parte importante de su estrategia de comunicación digital en redes sociales.

1.5. Diseño de la investigación

La investigación es de carácter descriptivo, pues se limitará a estudiar un hecho sin intervenir en él y utiliza metodología cualitativa, ya que no se busca la cantidad ni la

estandarización. Se basa principalmente en entrevistas a profundidad y un análisis de contenido de la fan page de la Policía Nacional del Perú y la cuenta de Twitter, dada la observación previa de publicaciones idóneas para redes sociales, que consiguen una cantidad considerable de interacción.

La primera herramienta que se utilizará serán entrevistas a profundidad al responsable de administrar las redes sociales de la Policía Nacional del Perú, lo que nos posibilitará conocer con detalle cuáles son los objetivos de la presencia en estos canales, el público al que apuntan, las consideraciones con que cuentan para elaborar sus publicaciones, los principales indicadores que tienen para medir su desempeño, entre otros elementos que conforman una estrategia de comunicación digital.

Asimismo, para conocer las publicaciones más exitosas en cuestión de interacción en Facebook y Twitter, se realizará un análisis de contenido de seis meses (de enero del 2016 a junio del 2016), mediante el cual podremos analizar tanto las características de los mensajes de la Policía Nacional del Perú como de la interacción que reciben.

1.6. Variables e indicadores

Variables	Indicadores	Técnica	Instrumento
Estrategia de comunicación digital en	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de objetivos - Identificación del público objetivo - Elección de las plataformas - Estilo y tono de comunicación - Ejes temáticos - Medición y monitorización de 	Entrevista a profundidad	Guía de entrevista

redes sociales	las acciones - Equipo y recursos		
Contenidos en Facebook y Twitter	Publicación Categoría Tema Recurso audiovisual		
Interacción en Facebook y Twitter	Número de Me gusta / favoritos por publicación Número de comentarios / respuestas por publicación Número de compartidos/ retuits por publicación	Análisis de contenido	Hoja de codificación

1.7. Instrumentos de recolección de información

Para conocer la estrategia detrás de los contenidos que publica la Policía Nacional del Perú utilizaremos la siguiente guía de entrevista:

Guía de entrevista: Responsable de redes sociales de la Policía Nacional del Perú

Objetivo de entrevista:

Conocer el planteamiento estratégico realizado por la Policía Nacional del Perú

Conocer cómo plantea una estrategia de contenido la Policía Nacional del Perú

I. Introducción:

Buenos días. Mi nombre es Edgar Fabián Marcel Yaranga León, bachiller de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Vengo desarrollando mi tesis para obtener el grado de Licenciado en Comunicación. Mi tema es la comunicación de las instituciones públicas en redes sociales. La entrevista tomará como mínimo 20 minutos y será grabada para fines de recordar algunos puntos mencionados. Muchas gracias por su tiempo.

Preguntas generales

1. ¿Qué valor le brinda una red social a una institución pública?
2. ¿Por qué considera usted que es importante que una institución pública se encuentre en las redes sociales?
3. ¿Qué ha conseguido la institución con sus redes sociales?
4. ¿Qué valor considera que tiene la interacción para una institución pública?

Estrategia de comunicación digital

1. ¿Cuál es el ecosistema digital de la organización?
2. ¿Cuáles son los objetivos de la página de fans y la cuenta de Twitter?, ¿qué mensaje buscan transmitir?
3. ¿A qué público se dirigen?, ¿cuáles son sus características?
4. ¿Por qué están en Facebook y Twitter?, ¿cuál es el rol que cumple cada plataforma?
5. ¿Cuál es la estrategia de contenidos en redes sociales?, ¿cuáles son los criterios que tienen en cuenta para elaborar contenidos?
6. ¿Cómo es el estilo y tono de comunicación que utilizan?
7. ¿Cuáles son tus indicadores en Facebook y Twitter, respectivamente?, ¿qué métricas son las más relevantes en cada canal?

8. ¿Por cuántas personas está formado el equipo de redes sociales y cuáles son sus funciones?
9. ¿Con qué recursos cuentan?
10. ¿Qué nuevas mejoras piensan realizar en lo digital?

Hoja de codificación

Para evaluar tanto las publicaciones como la interacción recibida se tomará como referencia la hoja de codificación utilizada por Puelles Romaní en su tesis *Fidelización de marca a través de redes sociales: Caso del fan page de Inca Kola y el público adolescente y joven* (2014).

Se decidió utilizar este instrumento debido a la importante información específica que nos facilita obtener, tanto del contenido publicado como de la interacción recibida, dos de los objetivos que nos planteamos en la investigación.

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional	
				Categoría	Tema

# Likes	# Shares	# Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas

Asimismo, para Twitter se realizó una variante del mismo en lo que respecta a la interacción. De este modo, se medirán los retuits, favoritos y las respuestas.

# Rt	# Fav	# Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas

CAPÍTULO II

ESTADO DE LA CUESTIÓN Y MARCO TEÓRICO

2.1. Estado de la cuestión

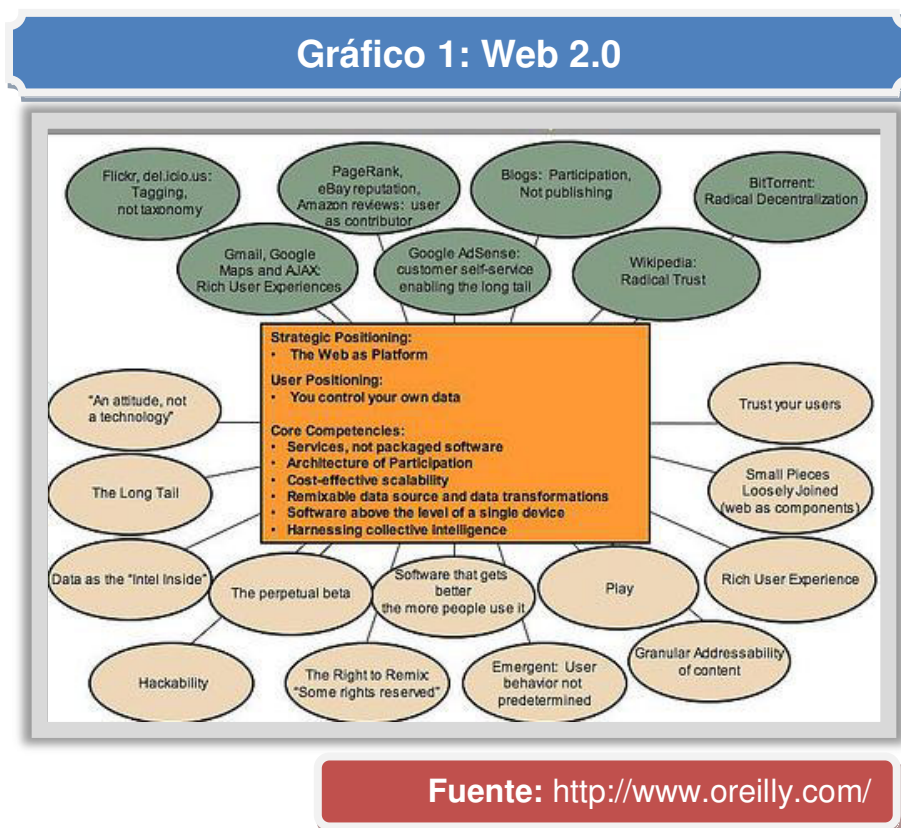
En el siguiente apartado se desarrollarán algunos conceptos clave para comprender cómo la web 2.0 ha planteado cambios importantes en la forma en la que las personas se interrelacionan entre sí y con las organizaciones, lo cual ha tenido como consecuencia natural la aparición de nuevas formas de estudiar la comunicación.

De esta manera, a partir de los siguientes puntos por tratar, la web 2.0, la comunicación hipermediática o digital, la interacción y el empoderamiento del usuario digital y la comunicación corporativa 2.0, podremos comprender cómo la aparición de un nuevo medio guarda relación directa con la forma en la que se estudia la comunicación en general, así como en la aplicación de esta teoría en el ámbito organizacional o corporativo.

2.1.1. La web 2.0

La aparición del término web 2.0 planteó una verdadera revolución en lo que respecta a la comunicación. No solo a nivel organizacional, sino que también lo hizo a nivel individual; sin embargo, al hacer mención de este carácter 2.0 no estamos haciendo referencia a una nueva versión de la web, sino a una evolución en la que la interactividad fue una de las principales responsables del cambio de nombre.

Tim O'Reilly, autor del concepto original de web 2.0, la define mediante una serie de características: 1) La web es una plataforma, 2) Aprovecha la inteligencia colectiva, 3) Está en constante mejora, 4) Modelos de programación ligeros, 5) Software que funciona en cualquier dispositivo, 6) Se enriquece con base en las experiencias de los usuarios.



“Empecemos con lo que la web 2.0 no es: no es una nueva versión de la web 1.0. La web 2.0 no es una revolución en la tecnología, es una evolución natural en la forma en la que las personas están usando la tecnología. Se trata de aprovechar el potencial de colaboración distribuida de internet para conectarse y comunicarse con otras personas afines donde quiera que estén, creando comunidades y compartiendo conocimientos, ideas, pensamientos y sueños”. (Ryan & Jones, 2009: 14)²

De esta manera, se puede entender que la web 2.0, más que solo un medio, es un entorno de relación que favorece la interacción entre las personas.

Al respecto, José Antonio Gallego Vásquez (2013: 21) nos detalla la existencia de cuatro pilares sobre los que giró este cambio:

² Traducción original del inglés. Ryan y Jones (2009). Understanding Digital Marketing. Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation, 14.

- **Universalización.** Los accesos a internet (ADSL, 3G) se vuelven prácticamente ubicuos, permitiendo un acceso rápido a internet a la mayor parte de la sociedad, ya sea mediante computadoras, tabletas o móviles.
- **Simplicidad.** Ya no hacen falta conocimientos especializados para crear un *blog*, un foro o una página web. La presencia activa en internet es accesible a cualquiera.
- **Gratuidad.** Los costes de almacenamiento y proceso en internet tienden a cero. Subir grandes cantidades de información resulta ahora posible para cualquier ciudadano, y el precio del acceso a internet es cada vez más asequible.
- **Participación.** Aparece un nuevo fenómeno: el "contenido generado por el usuario". Desaparece el concepto de "espectador", cualquier usuario puede convertirse ahora en generador de contenidos.

De allí que se pueda afirmar que este escenario mediático de internet ha permitido que el usuario pasivo de la web pase a ser un usuario activo. Ya no hablamos de una interactividad limitada a la relación que se da entre una máquina y una persona, sino que la máquina se vuelve un medio por el cual se puede establecer una relación interpersonal entre dos o más personas en tiempo real, sin importar la distancia que las separe.

Asimismo, otro de los puntos positivos que podemos destacar de la web 2.0 es la posibilidad que tiene una organización de hacer llegar su mensaje sin importar su tamaño, ya que con las redes sociales toda organización tiene la posibilidad de mantenerse en contacto y en relación directa con sus públicos a coste cero o mínimo, por lo cual la estrategia y las decisiones que tomamos adquieren una importancia que no depende tanto del presupuesto con el que se cuenta.

De esta manera, los límites de comunicación interpersonal y comunicación de masas se han transfigurado. Las tecnologías digitales posibilitan la integración de las diversas formas comunicativas, tanto las derivadas del entorno mediático o masivo como las de un entorno más cercano, como lo es el interpersonal.

“La gran plaza pública de la nueva sociedad es internet que, en su formulación conocida como web 2.0, se ha convertido en una gigantesca conversación global, donde todos los que vivimos a este lado de la brecha digital podemos ser protagonistas. Obviamente, una gran parte de la sociedad no participa en la conversación, pero incluso en este caso internet empieza a ser relevante en sus vidas, aunque sólo fuera porque los medios tradicionales la toman cada vez más como fuente principal”. (Calderón, 2010: 33)

2.1.2. Comunicación digital o hipermediática

La evolución en los medios y las teorías de la comunicación siempre han ido de la mano, es así que con la aparición de la web 2.0 y el empoderamiento de los usuarios surge una nueva área de estudio para la comunicación, que mezcla el nivel interpersonal y el de masas, al mismo tiempo que hace confluir los distintos formatos existentes en la actualidad, texto, imagen y video, en un solo mensaje. Alberto Scolari, uno de los teóricos que más ha estudiado el tema, la define como comunicación hipermediática, la que viene a ser sinónimo de comunicación digital o interactiva, ya que lo interactivo, lo digital y lo hipermediático se encuentran profundamente entrelazados.

“Tanto la hipertextualidad como la interactividad, la reticularidad, la digitalización, el multimedia o la convergencia son en mayor o menor medida rasgos pertinentes de las nuevas formas de comunicación. Cada uno de estos conceptos esclarece algún aspecto de estos procesos: si el adjetivo hipertextual realza la importancia de las estructuras textuales complejas, la interactividad nos orienta hacia la navegación dentro de las redes y al intercambio entre usuarios dentro de un modelo participativo muchos-a-muchos”. (Scolari, 2008: 103)

Es importante mencionar que para llegar hasta esta definición, fue necesario que Scolari (2008) realizara todo un recorrido de aportes teóricos que le ayudaran a esclarecer las características de este tipo de comunicación que ha sido estudiada desde los más diversos ámbitos del conocimiento, como la psicología, la sociología, la antropología cultural, entre otros. Scolari los reúne en el siguiente cuadro y clasifica en cuatro paradigmas: crítico, que se enfoca en mostrar los aspectos negativos de la digitalización; Empírico-analítico, enfocado en cuantificar los usos que se realizan en internet; Interpretativo-cultural, de corte más psicográfico o etnográfico, se enfoca en la construcción de identidades en internet o el consumo digital cotidiano; y el Semiótico-discursivo, que se centra en los procesos de interacción humano-ordenador.

Paradigma	Diccionario	Agenda	Métodos	Autores	Matrices teóricas
Crítico	Globalización, contracultura, hacking, identidad.	Globalización, crítica, razón informática, adicción, pérdida de identidad, divisoria digital, privacidad.	Especulativo (análisis producción, análisis ideológico, etcétera).	T. Maldonado P. Virilio	Economía Sociología Filosofía
Empírico-analítico	Efectos, opinión pública, audiencias, rutina, productiva, recualificación, usabilidad, redes.	Usabilidad, competencias, perfiles profesionales, audiencias y usuarios, interacción persona-ordenador.	Cuantitativos (test de usabilidad, encuestas, etcétera).	M. Castells B. Shneiderman J. Nielsen	Psicología Ciencias cognitivas Ingeniería del software Sociología Interacción persona-ordenador Ergonomía
Interpretativo-cultural	Cibercultura, simulaciones, realidad virtual, comunicación mediada por ordenadores, videojuegos.	Producción, distribución y consumo en entornos hipermidia, subculturas, resistencias y hegemonías, culturas populares, cultura de masas.	Cualitativos (diagnóstico, entrevistas, historias de vida, etcétera).	M. Castells D. Marshall R. Burnett D. Gauntlett D. Miller D. Slater M. Lister J. Thornton Caldwell	Antropología cultural, Economía política Semiología Teoría política Historia New Media Studies Internet Studies.
Semiótico-discursivo	Usuario implícito, diseñador implícito, contrato de interacción, narrativa interactiva.	Procesos de producción de sentido e interpretación en entornos hipermidia.	Cualitativos (análisis textual, análisis discurso, etcétera).	G. Bettetini G. Gosenza N. Vittadini R. Del Villar M. Bittanti C. Scolari	Semiótica lingüística Filosofía del lenguaje Ludología

Fuente: Hipermediaciones - Scolari

Todos estos paradigmas se caracterizan por estar arraigados en la comunicación de masas y extrapolar sus técnicas a los nuevos medios digitales, lo cual en muchos casos se ha mostrado insuficiente para captar toda la complejidad de los nuevos medios y ha llevado a posturas rupturistas con el pasado.

Sobre los nuevos planteamientos que han surgido, Scolari profundiza en las conversaciones que aparecieron en torno a las ciberculturas 2.0 y explica que si bien las diversas fases de este tema de estudio aparecieron de manera secuencial de la mano de los nuevos cambios en las plataformas digitales, esto no quiere decir que estos no se entrecrucen entre sí o los nuevos enfoques eliminen los temas planteados por los que los precedieron.

Por su parte, sobre cómo debe estudiarse la comunicación hipermediática, Scolari se muestra a favor de recuperar ciertos paradigmas teóricos antiguos y al mismo tiempo marcar diferencias con el pasado:

“A modo de síntesis: no podemos limitar la investigación de las nuevas formas de comunicación digital e interactiva a la aplicación de los viejos modelos de las teorías de la comunicación de masas, pero tampoco podemos diluir esos estudios en el crisol de los nuevos paradigmas ciberculturales de moda, los cuales resultan difíciles de integrar en un cuerpo teórico sólido y no presentan un perfil metodológico”. (Scolari, 2008: 144)

Volviendo al tema de la comunicación hipermediática, Scolari reúne los diferentes aportes que se han realizado en los últimos años sobre las características de los que llama “nuevos medios”. En él se puede observar que ya en los años noventa, desde el ámbito de la filosofía y la semiótica, se identificaban las características exclusivas de los medios digitales, como son la hipertextualidad, la multimedialidad, la virtualidad y la interactividad:

De Kerkhove (1997)	Lister <i>et ál.</i> (2003)	Manovich (2001)	Bettetini (1996)
Hipertextualidad	Digitalización	Representación digital	Multimedialidad
Interactividad	Interactividad	Variabilidad	No secuencialidad
Virtualidad	Virtualidad	Transcodificación	Navegación
Conexión	Dispersión	Automatización	Hipertextualidad
Modularidad			

Fuente: Hipermediaciones - Scolari

De todas estas características, Scolari se centra solo en cinco debido a la exclusividad que presentan frente a los medios tradicionales:

- Transformación tecnológica (digitalización)
- Configuración muchos-a-muchos (reticularidad)
- Estructuras textuales no secuenciales (hipertextualidad)
- Convergencia de medios y lenguajes (multimedialidad)
- Participación activa de los usuarios (interactividad)

Tal como se mencionó, estas características son exclusivas de lo digital y se oponen a lo tradicional. Lo digital surge como opuesto a lo analógico, lo reticular (muchos a muchos) a la difusión (pocos a muchos), la hipertextualidad a la secuencialidad, la multimedialidad a la monomedialidad, la interactividad a la pasividad.

Sobre estas características, hay que destacar que se encuentran profundamente ligadas entre sí y cuya unión recae en buena cuenta lo que viene a ser la definición de comunicación hipermediática:

“En ese contexto podemos definir a la hipermedialidad como la suma de hipertexto más multimedia. La dimensión interactiva está presente en el mismo concepto de hipertexto –para navegar hay que

interactuar– y la digitalización, como ya indicamos, es una propiedad transversal y basilar de las nuevas formas de comunicación. En otras palabras, hablar de comunicación digital o interactiva es, en el contexto de este libro, lo mismo que decir comunicación hipermediática”. (Scolari, 2008: 113)

2.1.3. La interacción y el empoderamiento del usuario digital

Como se ha podido ver hasta el momento, una de las características específicas de la comunicación digital es la interactividad, que surge en contraposición a la pasividad o la falta de participación activa por parte de los receptores de los medios tradicionales, como la televisión, la prensa y, en sus inicios, la misma web, que, con su evolución al 2.0, derivó hacia una plataforma interactiva.

Respecto al tema, Gian Costa nos habla de un paso de la intermedia a la interactividad, en el que lo digital revitaliza el concepto de que la comunicación es un proceso que se sostiene en el tiempo y el espacio basado en la retroalimentación o *feedback*.

“El gran cambio que ha traído internet –y que la robótica ya había anticipado de algún modo– es la interactividad. Ya no hay emisor activo y receptor pasivo: en todo caso, hay un emisor activo y un receptor proactivo. Ya no hay aquí unidireccionalidad ni linealidad del mensaje, sea este virtual, sonoro o audiovisual. Ya no solo hay persuasión. Lo que se maneja en la Red es información, es decir, conocimiento”. (Costa, 2001: 198)

De esta manera, esto traería consigo un nuevo lenguaje comunicacional que sigue el modelo psicológico y operacional de las personas, el cual no tiene una estructura lineal, sino multipolar e iterativa como la del cerebro humano. Esto lleva a que una navegación priorizada por el internauta y en el que los contenidos son jerarquizados con base en su preferencias, dejando al emisor tradicional en un segundo plano. (Costa: 2011: 198)

Llegado a este punto, resulta evidente que la distinción entre emisor y receptor empieza a volverse obsoleta, debido a que es un hecho que un gran porcentaje de los usuarios de la web generan o comentan la información que producen las organizaciones en la Red. El

concepto de consumidor cambia por uno de prosumidor, una persona que consume y produce contenido por igual.

“En este nuevo entorno, los usuarios no desempeñan básicamente un único papel de receptores (papel que apenas habían abandonado en el proceso de comunicación que establecían los mass media tradicionales), sino que asumen alternativamente tanto el papel de receptores como el de emisores, alternancia casi innata a la comunicación interpersonal que ahora, gracias al desarrollo tecnológico, se traslada a la comunicación global”. (García Galera, María del Carmen; Del Hoyo Hurtado, Mercedes (2014: 341)

Sobre este nuevo consumidor, Ryan y Jones (2009: 27)³ nos brindan las características siguientes:

- Los consumidores digitales están cada vez más cómodos con el medio: si bien los consumidores de lo digital son en su mayoría jóvenes, cada vez son más las personas de mayor edad que empiezan a utilizar la web.
- Lo quieren todo y lo quieren ahora: El tiempo de los consumidores es un bien muypreciado y esperan que todo les llegue de forma rápida.
- Están en el control: La web no es un medio pasivo. Los usuarios tienen el control.
- Son volubles: La transparencia y la inmediatez de internet no erradican el concepto de marca o la lealtad del proveedor, pero sí lo erosionan. La construcción de la confianza en una marca sigue siendo un elemento crucial del marketing digital, pero los consumidores de hoy tienen el poder de comparar y contrastar marcas de la competencia.
- Son vocales: Los consumidores se comunican mucho entre sí. A través de reseñas hechas por colegas, *blogs*, redes sociales, etc.

Como se puede entrever, el auge de la interactividad va de la mano con el empoderamiento del usuario; sin embargo, esta libertad no es absoluta, ya que la capacidad de interactuar se ve limitada por las posibilidades y formas que la tecnología o la plataforma brinda para ello. Scolari, basado en las apreciaciones de E. Marshall, teórico que pone particular énfasis

³ Traducción original del inglés. Ryan y Jones (2009). Understanding Digital Marketing. Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation, 27.

en la interactividad como característica específica de la comunicación digital, propone una dialéctica de la misma, que resume en el siguiente cuadro.

Control del usuario	Libertad del usuario
Tecnología cibernética: Obliga al usuario a interactuar en los términos de la máquina.	Entropía: Las redes de sujetos generan desorganización en el sistema.
Vigilancia: Interactuar en una red digital significa dejar huellas y datos que pueden ser cruzados con otros y contribuir al conocimiento del usuario. (<i>tracking</i>)	Prosumidor: Ruptura de las categorías que fundaban el proceso cultural (producción / consumo) y el desplazamiento desde el consumo a la producción.
Adaptación tecnológica: Los usuarios se deben ambientar a cada nueva tecnología, modificar sus cuerpos y su cognición a la forma interfaz.	Usos desviados: Los usuarios llevan a cabo descodificaciones aberrantes que rediseñan las interfaces y les hacen hacer cosas no previstas por el creador.
Ideología: El dispositivo inmersivo se convierte en un dispositivo ideológico que envuelve al usuario.	Tácticas de resistencia: A las estrategias del productor de la tecnología se oponen las tácticas de uso.

Fuente: Hipermediaciones - Scolari

Como puede observarse, en los medios digitales se presenta al mismo tiempo un control y libertad de los usuarios. Así como el usuario tiene la posibilidad de producir contenidos e interactuar, sus movimientos pueden ser rastreados. Del mismo modo que él se debe adaptar a las características de cada nueva tecnología, existe la posibilidad de que él pueda modificarla.

2.1.4. Comunicación corporativa 2.0

Llegado a este punto resulta evidente que estos cambios a nivel comunicativo han tenido un fuerte efecto en las organizaciones. Paul Capriotti, en su libro *Branding Corporativo* (2009: 64), nos habla de una comunicación corporativa 2.0 y brinda una serie de características:

- **Dialógica / bidireccional:** La comunicación es conversacional, ya que hay un flujo importante de información entre la organización (como emisor / receptor) y los diferentes públicos (como emisores / receptores).
- **Simétrica:** La relación y el intercambio de información es equilibrado entre una organización. (Como emisor / receptor) y sus públicos (como emisores / receptores.)
- **Reticular (“de muchos a muchos”):** La información no queda limitada a lo que dice la organización, sino que existen múltiples fuentes de información acerca de la organización, de forma que la comunicación se torna multidireccional.
- **Personalizada:** La relación y el intercambio de información se puede realizar de forma individualizada, de manera que una organización puede brindar una respuesta precisa a cada uno de sus públicos con base en sus particularidades.

De esta manera, esta comunicación corporativa 2.0 implica la pérdida del control por parte de la organización sobre lo que se dice de sí misma, y se pasa de una lógica de comunicación unidireccional a una dialógica o de “todos con todos”. Esto pone sobre la mesa una serie de retos para el futuro de las organizaciones. Capriotti (2009: 64) los resume en cuatro puntos:

1. **La descentralización comunicativa.** Ya no se trata de lo que dice la organización sobre sí misma, sino de todo lo que se dice de la organización desde distintas fuentes, que incluye la información de la misma organización, otras organizaciones y personas.
2. **La pérdida de “control” de la comunicación.** La organización pierde control sobre lo que se dice de sí misma. La monitorización de lo que se dice de la organización adquiere una gran importancia.

3. **El enfoque de comunicación corporativa.** La práctica de informar y difundir información empieza a perder importancia ante el auge de un público cada vez más escéptico. En contraparte, el diálogo, la persuasión y la negociación se muestran como más eficientes.
4. **La comunicación y el comportamiento corporativo.** Perdido el control de la información sobre la organización, solo queda ser lo más transparentes posibles y correctos, dado que cualquier información negativa sobre una organización se sabrá tarde o temprano.

Estos cambios a nivel organizacional, por parte de la comunicación digital, también vienen condicionando la figura del director de comunicaciones o dircom. En el informe *El Dircom del futuro y el futuro del Dircom* (2013), elaborado por Top Comunicación y RR.PP, se habla de siete factores que condicionarán la figura de este profesional estratégico:

- a. **El control de los nuevos medios.** El dircom es la figura que ejerce y ejercerá el control sobre los nuevos canales *online*, tanto a nivel interno como al externo.
- b. **Globalización de las marcas.** Dado el alcance global de los medios digitales, la influencia de las marcas irá más allá de sus países de origen, por lo que el dircom tendrá que ser no solo el responsable de su marca a nivel local, sino también global.
- c. **Gestión de grandes volúmenes de contenidos.** La información más tradicional está dejando de funcionar en el medio digital, por lo que para captar de la atención será necesario atraerle de manera más sutil y menos agresiva. Primará la calidad sobre la cantidad.
- d. **Gestionar las crisis *online*.** Hoy en día son cada vez son más las crisis que surgen en el medio *online*, como resultado de una nota de prensa. Sobre el dircom caerá la responsabilidad de minimizarlas.
- e. **Mayor exigencia de transparencia.** Gestionar la transparencia de la organización también será responsabilidad del dircom, dada la importancia que esta ha adquirido en la actualidad.
- f. **Diálogo con diversos grupos de interés.** Con internet surgen nuevos canales y nuevos relacionamientos con grupos de intereses. Los medios de comunicación

tradicionales ya no son suficientes para que una organización se relacione con la sociedad.

2. 2. Marco teórico

Luego de haber revisado los cambios que lo digital ha tenido en materia comunicativa y organizacional, nos centraremos en detallar conceptos de carácter más específico y afines con nuestro objetivo de estudio. De esta manera, en primer lugar, definiremos las redes sociales y sus características, para luego centrarnos en conocer a fondo a dos de sus plataformas de mayor popularidad; es decir, Facebook y Twitter.

Después de conocidas estas plataformas, pasaremos a detallar los pasos que deben seguirse para gestionar de manera estratégica las redes sociales en cualquier organización, para terminar aterrizando en su aplicación específica en las instituciones públicas.

2.2.1. El análisis de contenido

2.2.1.1 Definición del análisis de contenido

El análisis de contenido es una de las técnicas de investigación que más ha evolucionado con el paso del tiempo; desde su aparición para investigar las características de los mensajes de los grandes medios de prensa hasta la actualidad, hay un recorrido de más de cincuenta años, en los que esta técnica ha trascendido su etapa asociada a lo netamente periodístico para ampliar su utilización a casi cualquier contenido comunicativo.

Respecto a lo anteriormente mencionado, Miguel Aigner (2009) nos brinda la siguiente definición del análisis de contenido:

“El análisis de contenido es la técnica que permite investigar el contenido de las ‘comunicaciones’ mediante la clasificación en ‘categorías’ de los elementos o contenidos manifiestos de dicha comunicación o mensaje”. (Aigner, 2009: 4)

Por su parte, Jaime Andréu Abela (2002) nos ofrece una definición más completa sobre el concepto, en la que se puede ver cómo esta técnica ya no se limita a analizar solo textos impresos, sino que ha visto ampliado su alcance a casi cualquier soporte:

“pertenecen al campo del análisis de contenido todo el conjunto de técnicas tendentes a explicar y sistematizar el contenido de los mensajes comunicativos de textos, sonidos e imágenes y la expresión de ese contenido con ayuda de indicios cuantificables o no. Todo ello con el objetivo de efectuar deducciones lógicas justificadas concernientes a la fuente – el emisor y su contexto – o eventualmente a sus efectos. Para ello el analista tendrá a su disposición todo un juego de operaciones analíticas, más o menos adaptadas a la naturaleza del material y del problema que tratará de resolver, pudiendo utilizar una o varias que sean complementarias entre sí para enriquecer los resultados o pretender así una interpretación fundamentada científicamente”. (Abela, 2002: 4)

Como puede leerse en esta definición, el análisis de contenido abarca tanto texto, sonido e imagen. En suma, casi cualquier formato de comunicación que exista pueda ser abordado por esta técnica. Esto es muy importante de señalar, pues en el ámbito de la comunicación digital, los mensajes se caracterizan por mezclar los diversos formatos que existen, siendo lo más usual que lo visual, lo auditivo y lo textual confluyan con total naturalidad en un solo mensaje.

Relacionado a esto, sobre la amplitud de los campos de aplicación de la técnica, Laurence Bardin (1991) señalaba lo siguiente:

“En efecto, si se intenta retroceder en relación con los métodos de análisis de contenido y el terreno en que pueden ser empleados, se advierte que el campo de aplicación es extremadamente vasto. En el límite, toda comunicación, es decir, todo transporte de significaciones de un emisor a un receptor controlado o no por aquel debería poder ser descrito y descifrado por las técnicas de análisis de contenido” (1991: 24)

Por último, para reforzar lo expuesto por Abela y Bardin, citaremos a José Piñuel Raigada (2002), quién nos brinda su definición muy en línea con lo que se ha venido exponiendo hasta el momento:

“Se suele llamar análisis de contenido al conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación

previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior. El análisis de contenido, de hecho, se convirtió a finales del siglo XX en una de las técnicas de uso más frecuente en muchas ciencias sociales, adquiriendo una relevancia desconocida en el pasado a medida que se introdujeron procedimientos informáticos en el tratamiento de los datos.” (Piñuel, 2002: 2)

De esta definición, podemos destacar que el análisis de contenido extiende su ámbito de estudio a los productos comunicativos sin importar la naturaleza del contenido. De esta manera, en base a lo mostrado, diremos que el análisis de contenido es una técnica que nos permite explicar y sistematizar cualquier producto comunicativo (mensaje, audio y video) en base a variables que pueden ser cuantitativas o cualitativas.

2.2.2.2. Características y usos del análisis de contenido

Sobre las características de esta técnica que justifican el hecho de que siga siendo utilizada hasta hoy en el campo de la investigación, Flory Fernández (2002:37) nos menciona las siguientes:

- **Objetivo:** porque los procedimientos seguidos, al estar claramente definidos, permiten la reproducción del análisis por parte de otros investigadores que deseen verificar los resultados obtenidos.
- **Sistemático:** porque los contenidos se analizan con base en un sistema aplicable a todas y cada una de las partes del documento.
- **Susceptible de cuantificación:** porque sus resultados pueden expresarse en indicadores y transformarse en términos numéricos.

- **De aplicación general:** especialmente por la disponibilidad de equipos y programas de cómputo que facilitan su puesta en práctica.

Como puede observarse, una de las características más fuertes que esta técnica presenta es la objetividad, ya que los resultados obtenidos como resultado de su aplicación pueden ser conseguidos por cualquier otro investigador. Asimismo, es de destacar su precisión, ya que todo lo que resulte del análisis puede convertirse en números.

Respecto a la utilidad del análisis de contenido, Fernández (2002: 37) nos menciona cinco usos muy importantes:

1. **Medir la claridad de la comunicación**, por medio de la identificación de las características de los comunicadores.
2. **Describir tendencias** y develar semejanzas o diferencias en el contenido de la comunicación.
3. **Identificar actitudes, creencias, deseos, valores, centros de interés, objetivos, metas, etc.**, de personas, grupos, organizaciones, países, etc.
4. **Analizar el contenido de las comunicaciones** y auditarlo comparándolo contra estándares.
5. **Comparar el contenido de la comunicación**, por medio de la investigación de los medios y los niveles utilizados.

Por su parte, y muy relacionado a las conocidas 5 Ws de la comunicación, Aigner (2009:5) nos señala seis aspectos del mensaje que el análisis de contenido nos permite estudiar:

- 1. Quién habla o estudio del emisor:** el analista puede buscar quién es el autor del mensaje o comunicación.
- 2. Qué se intenta decir:** se trata de estudiar las características del contenido del mensaje. Definir cuál es el tema central y los subtemas.
- 3. A quién va dirigido el mensaje:** se determina quién es el "receptor," a quién se dirige el mensaje.
- 4.Cuál es el mensaje: identificarlo,** ver sus características en sí y determinar, valga la redundancia, el mensaje latente o implícito.
- 5. El Cómo:** se trata de estudiar los "medios" por los cuales un mensaje trata de producir o produce una impresión, para ello se deben analizar los medios o elementos que concurren a producir una impresión. Algunos ejemplos de esto son el conocer la utilización de conceptos que expresan ideas negativas o positivas, saturación de un mensaje para tratar de influir en la opinión de las personas sobre un tema determinado, entre otros.
- 6. Con qué resultado:** analizar el efecto del mensaje sobre el receptor

2.2.3. Metodología del análisis de contenido

Para finalizar, este acercamiento teórico al análisis de contenido, a continuación presentaremos los elementos o pasos que se deben seguir para su correcta aplicación. En relación a esto, Jaime Andréu Abela (2002:11), nos menciona los pasos con lo que todo proyecto o plan que utilice el análisis de contenido debe contar:

- 1. Determinar el objeto o tema de análisis:** identificar plenamente lo que va a ser materia de nuestro análisis de contenido.

2. Determinar las reglas de codificación: determinar factores como el tiempo o el tamaño de la muestra
3. Determinar el sistema de categorías: continuar con la construcción de nuestro sistema de variables e indicadores
4. Comprobar la fiabilidad del sistema de codificación-categorización: verificar que nuestras variables sirvan en efecto para recoger la información.
5. Inferencias: brindar nuestras conclusiones en base a lo analizado.

Por su parte, Piñuel (2002:7) plantea un modelo más sencillo que consta de cuatro pasos que deben realizarse al utilizar esta técnica:

- a) Selección de la comunicación que será estudiada.
- b) Selección de las categorías que se utilizarán.
- c) Selección de las unidades de análisis.
- d) Selección del sistema de recuento o de medida

Como puede observarse, el modelo de Piñuel guarda bastantes similitudes con el de Abela, siendo la única diferencia lo específico que es al mencionar que el objeto de estudio debe ser de naturaleza comunicativa. Por su parte, también es de valorar el que menciónela construcción de la herramienta que se utilizará para realizar la medición correspondiente.

2.2.2. Redes sociales

2.2.2.1. Social media

Iniciaremos diferenciando dos conceptos que suelen ser confundidos con mucha regularidad, inclusive entre los profesionales del *marketing* y de la comunicación digital. Nos referimos a los conceptos de social media y social networks, también llamados redes sociales en español.

Empezaremos por definir el concepto de social media debido a su mayor amplitud en comparación con el de redes sociales. Para ello, citaremos a Ryan y Jones (2009: 152), quienes mencionan que “social media es el término paraguas para el software basado en la web y los servicios que permiten a los usuarios estar presentes de manera *online* e intercambiar, discutir, comunicar y participar en cualquier forma de interacción social”.⁴

De esta definición, podemos destacar que un medio social es todo aquello que permite a las personas compartir información, por lo que todas las plataformas de la web 2.0 al permitir la interacción se encuentran incluidas. Desde los *blogs*, plataformas de video como Youtube o Vimeo, las enciclopedias *online* como Wikipedia, hasta las plataformas más conocidas por la mayoría de personas, como Facebook o Instagram.

Extendiendo el concepto de social media, podríamos inclusive afirmar que estos han existido desde antes de la llegada de internet, pudiendo ser merecedor de esta denominación cualquier soporte en el que se pueda dar una interacción entre dos o más personas. De este modo, hasta una pizarra en la que dos personas se escriben podría ser considerada social media.

“Medios sociales es una expresión colectiva que describe la forma de comunicarse y relacionarse con los demás. Muchas personas los ven como algo evolutivo, cuando no revolucionario, porque ayuda a las personas a ponerse en contacto entre sí utilizando formas genuinas, auténticas y naturales”.
(Holloman, 2012: 20)

Graficando el gran panorama digital de los diferentes social media con base en las plataformas que mencionan Safko y Brake (2009), se podría ver de la siguiente manera:

⁴ Traducción original del inglés. Ryan y Jones (2009). Understanding Digital Marketing. Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation, 14.

Gráfico 2: Medios Sociales



Fuente: Elaborado en base a Social Media Bible – Safko & Brake

2.2.2.2. Redes sociales

Una vez definido el concepto de social media, pasaremos a hablar de las redes sociales o Social networks. Líneas arriba mencionábamos que los social media irrumpen en el panorama digital con la capacidad de permitir la interacción entre los usuarios. Esta también es una característica muy presente en las redes sociales. No obstante, lo más específico de estos canales es que se alimentan de información compartida por los mismos

usuarios, ya que la plataforma no genera contenido por sí misma o, en todo caso, este es bastante menor.

Poniéndolo de manera sencilla, una persona entra a Facebook o Twitter para enterarse sobre las últimas novedades de su círculo de amigos o conocidos. Contenido de usuarios para usuarios. Aquí reside la diferencia esencial entre estas plataformas de social media y otras. Relacionado con esto, Castells (2009:45) menciona que el origen y la creación de la programación en redes radican en la interacción que generan los diversos actores sociales, al promover sus valores e intereses.

De lo que Castells menciona, se desprende que, al igual que sucede con los medios sociales, las redes sociales no son un tema novedoso, lo cual puede ser constatado al ver las diversas teorías que se han ido planteando para su estudio. De ellas destacaremos la Teoría de los grafos, por explicar de modo sencillo el funcionamiento de las redes sociales actuales, que a fin de cuentas lo único que han hecho es recobrar la bidireccionalidad, que siempre estuvo presente en la comunicación; pero que se vio reducida por los medios masivos.

Planteada por las matemáticas y las ciencias de la computación, la Teoría de los grafos representa a las redes sociales mediante nodos conectados por aristas, donde los nodos serían los individuos y las aristas las relaciones que los unen. Es decir, personas unidas por un tema en común.

A esta teoría se le une la de los Seis grados de separación, que básicamente plantea que gracias a las relaciones que tenemos con diversas personas, es posible que uno de nuestros mensajes pueda llegar a cualquier parte del mundo.

Esta posibilidad se encuentra muy presente en las plataformas de redes sociales, ya que cualquier mensaje que se emita en ellas tiene el potencial de viralizarse si recibe un gran número de interacciones. En el ciberespacio, las barreras físicas se diluyen debido a una especie de boca a boca masivo mejorado, en la que no se pierde la intención original, junto


con el beneficio de que también se pueda identificar al primer emisor que originó la cadena. (Qualman, 2012: 3)

Para terminar de definir las redes sociales, citaremos la descripción que se hace de ellas en el libro *The Social Media Bible*:

“Las herramientas de redes sociales te permiten compartir información acerca de ti y tus intereses con tus amigos, colegas profesionales y otros. Muchas de estas te permiten crear un perfil y luego postear contenido (texto, video, audio, fotos) o linkear cosas que corresponden a tus áreas de interés. Pocas personas se unen a una red social porque quieren comprar algo. La motivación de estar en una red social es casi siempre más social que comercial”. (Safko y Brake, 2009: 26)⁵

En pocas palabras, una red social es una plataforma que alberga a personas que comparten información sobre sí mismas o sus intereses, lo que permite el establecimiento de una relación entre ellas, con la posibilidad de que sus mensajes puedan trascender a su círculo de conocidos gracias a la interacción.

Ahora que hemos definido el concepto de redes sociales, pasaremos a mencionar algunas de las más importantes, basándonos para ello en la selección que realizaron Safko y Brake en *The Social Media Bible* (2009); sin embargo, descartaremos las plataformas que han dejado de existir y añadiremos algunas de las nuevas que han surgido:

Red social	Breve descripción
	<p>Fundada en 2004. Es una de las redes sociales más importantes en la actualidad. Difícilmente se puede hablar de redes sociales sin mencionarla. Recientemente ha añadido la nueva funcionalidad de reactions.</p>

⁵ Traducido original del inglés. Safko y Brake (2009). *The Social Media Bible*, 206.

	<p>Desde su lanzamiento en 2006, se ha convertido en la red social más importante del mundo basada en <i>microblogging</i>.</p>
	<p>Red social fundada en el 2005. Al igual que Facebook, permite compartir fotos, enlaces, vídeos, aficiones e historias, y conocer a usuarios con gustos similares.</p>
	<p>Red social que nació en el 2010. Se puede destacar que es una red social para celulares y eminentemente gráfica. En la actualidad pertenece a Facebook.</p>
	<p>Fundada en 2003, se encuentra enfocada a formar redes profesionales. En la actualidad muchas empresas tienen perfiles.</p>
	<p>Creada en 2005. La característica única de Ning es que cualquiera puede crear su red social personalizada para un tema en particular o necesidad.</p>
	<p>Red social lanzada por Google. En la actualidad concentra una gran cantidad de usuarios no activos; sin embargo, es muy empleada para el refuerzo de estrategias de posicionamiento web.</p>
	<p>Al igual que Instagram, Pinterest es una red social totalmente visual, cuyo atractivo radica en que nos permite coleccionar imágenes de nuestros diversos intereses en tableros. En la actualidad tiene un gran público femenino.</p>

Snapchat

De gran popularidad entre los más jóvenes, facilita enviar mensajes interactivos que se eliminan a los diez segundos de ser vistos por los contactos a los que se los enviamos.

Fuente: Elaborado en base a Social Media Bible – Safko & Brake

Una vez mencionadas las más importantes, pasaremos a destacar lo que podemos obtener de ellas. Esto es muy valioso ya que cada red social, según su naturaleza y características, podrá ser más o menos proclive a ayudar a que una organización consiga sus objetivos.

No es lo mismo estar en Facebook, red social en la que las personas están presentes para enterarse de las últimas novedades de sus amistades, que en LinkedIn, espacio donde las personas están presentes por motivos profesionales, tal como lo podremos ver en el siguiente cuadro.

 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Herramienta de branding ✓ Contacto directo con los clientes ✓ Generación de tráfico ✓ Gestión de reputación ✓ Comunicación personalizada ✓ Escucha activa ✓ Amplificación de la información. ✓ Canal interactivo ✓ Canal emocional ✓ Excelentes estadísticas 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear redes sociales alrededor de la marca ✓ Publicar información de interés ✓ Anunciar y promover eventos ✓ Monitorear la competencia ✓ Conocer la opinión de la gente ✓ Identificar los ataques a la reputación ✓ Mejorar la atención al cliente ✓ Generar tráfico hacia el sitio web o <i>blog</i> ✓ Detectar tendencias en el mercado ✓ Identificar a los líderes de opinión 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Búsqueda de nuevos clientes ✓ Búsqueda de profesionales ✓ Grupos profesionales ✓ Mantenerse en contacto ✓ Encontrar a los proveedores ✓ Obtener respuestas a preguntas difíciles ✓ Atraer a nuevos clientes ✓ Propagar el contenido de su <i>blog</i>
 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy utilizado por personas interesadas por la tecnología ✓ Integración ✓ Visibilidad en Google ✓ Foto en los resultados de búsqueda de Google ✓ Segmentación de la comunidad ✓ Vídeo chat 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gran facilidad para compartir los pins ✓ Diseño visual y minimalista ✓ Tiene lo mejor de otras redes sociales ✓ Red social visual ✓ Red usada por mujeres ✓ Buena para compartir infografías 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cercanía ✓ Fotos llamativas ✓ Asociada a la comunicación en móviles ✓ Comunicar el aspecto más humano de la organización

Fuente: Elaborado en base a La Guía del Community Manager – Mejía LLano

2.2.2.3. Importancia de las redes sociales

Hoy en día, el término redes sociales es una palabra de uso común para la gran mayoría de personas. Desde los más jóvenes hasta los más adultos hacen uso de ellas para mantenerse en comunicación con sus amistades, informarse de los últimos acontecimientos o interactuar con una marca o institución. Son sin dudas la plataforma estrella de internet en la actualidad. “La herramienta dominante de la primera etapa del boom en internet fue el correo electrónico y enseguida de este llegó el comercio electrónico, la atención electrónica, las búsquedas, la música, los videos, y ahora los medios sociales”. (Qualman, 2012: 49)

¿Son las redes sociales una moda pasajera? Esta preocupación de muchas organizaciones sin duda ha quedado descartada en la actualidad. Desde su aparición en el panorama digital, las redes sociales no han hecho más que multiplicarse. Si bien podrán surgir nuevas plataformas que opaquen a otras, como lo que sucedió con MySpace y Facebook, el modelo que han traído consigo, sustentado en las relaciones personales y el flujo comunicativo de vía doble, permanecerá.

La interacción es la base y los usuarios son los que determinan dentro del gran flujo de información diario que manejan estas plataformas lo que es más relevante para ellos; una voz que se hace escuchar, al punto que mucho de los temas que se tratan en el medio virtual terminan por ser incluidos en la agenda de los medios tradicionales.

“La gran plaza pública de la nueva sociedad es internet que, en su formulación conocida como web 2.0, se ha convertido en una gigantesca conversación global, donde todos los que vivimos a este lado de la brecha digital podemos ser protagonistas. Obviamente, una gran parte de la sociedad no participa en la conversación, pero incluso en este caso internet empieza a ser relevante en sus vidas, aunque sólo fuera porque los medios tradicionales la toman cada vez más como fuente principal”. (Calderón, 2010: 33)

A diario se producen grandes conversaciones en las redes sociales y en internet en general, y las organizaciones han comprendido que es necesario estar en ellas, sea para escuchar o para participar de la conversación con su público joven. La antigua percepción de que estos canales eran exclusivamente para el ocio y que una organización no tenía nada que hacer en

ellos, ha sido superada gracias a un mayor conocimiento del público que se encuentra presente:

“La idea de que internet es un lugar donde la gente habla de cualquier tontería, se cuentan chismes etc., es absolutamente superficial. Esto es extremadamente minoritario, no mucha gente tiene tiempo de hacerlo. Lo que ocurre es que estas historias de las identidades falsas, de que la gente se disfraza de cualquier cosa, de que se cuentan lo que no son, hacen las delicias de los sociólogos posmodernos. Es verdad que esto existe, pero se da sobre todo en los adolescentes ¿Y qué hacen los adolescentes en general? Inventarse identidades, experimentar identidades, pasar ratos de cháchara sobre cualquier cosa, siempre que pueden, crear una contracultura propia de experimentación identitaria”. (Castells, 2000: 12)

Como se puede entrever de esta cita, las redes sociales nos permiten tener una mayor llegada a los jóvenes, pero siempre y cuando entendamos su forma de pensar y relacionarse. A esto habría que agregar que estos canales ya no son exclusivos del público novel, sino que la brecha digital cada vez se reduce más y lo seguirá haciendo con el transcurrir de los años. Nos encontramos en camino a un proceso de digitalización por completo.

“En primer lugar, cabe decir que las nuevas tecnologías inducen al individuo en las sociedades modernas a lo que hemos denominado obligatoriedad en su uso. Con esto nos referimos a que han acaparado con tanta fuerza la totalidad de las esferas, que para formar parte del sistema el sujeto se ve forzado a utilizarlas”. (Sánchez, 2013: 324)

Uno de los ejemplos más claros de este caso en lo que respecta a las redes sociales se puede observar en la plataforma Facebook, pues si bien se inició como una plataforma hecha para jóvenes universitarios, hoy se puede encontrar desde madres de familia hasta personas de la tercera edad.

Los públicos que suelen estar asociados a los medios tradicionales migran también a los canales digitales y esto guarda mucha relación con el gran acceso a la información con el que cuentan ahora, tal como lo detallan Bob Heyman y Lelan Harden (2009: 149-150)⁶:

⁶ Traducción original del inglés. Heyman & Harden (2009). Digital Engagement. Internet Marketing That Captures Customers and Builds Intense Brand Loyalty. American Management Association. 2009. Págs. 149-150.

- **Conveniencia:** Los consumidores pueden tener noticias e información en cualquier pantalla, en cualquier momento que ellos quieran, en diversas plataformas, como un iPod, un teléfono móvil o una página de texto.
- **Relevancia:** Los consumidores pueden escoger las noticias que más les interesan en cualquier momento del día; ellos no tienen que esperar por un periódico, diario o un telediario de las 11. Un consumidor puede registrarse para recibir alertas de correo de una particular industria, y navegar en la web de una tienda en su hora de almuerzo.
- **Profundidad:** Los consumidores pueden profundizar en el nivel de detalle que ellos deseen sobre un tópico en particular. Usando búsquedas es muy posible amasar cantidades de información; los links y las etiquetas sobre nuevas historias permiten llegar con un solo clic a historias relacionadas.

Llegado a este punto, diremos que la pregunta clásica de por qué debería una organización estar en redes sociales, se puede enfocar mejor en saber qué podemos conseguir gracias a ellas. Juan Carlos Mejía Llano (2013: 36) nos brinda la siguiente lista:

- **Creación de comunidad:** Las redes sociales permiten a las empresas crear de manera fácil una comunidad con su público objetivo. Esta comunidad no se forma de un día para otro, pero con trabajo y constancia se lograrán buenos resultados.
 - **Conocimiento de los clientes:** Las redes sociales permiten conocer mejor los sentimientos respecto a la empresa y las necesidades de los clientes actuales y potenciales.
 - **Canal emocional:** Las redes sociales son canales emocionales, lo que facilita la labor de pasar de la mente del cliente a su corazón.
 - **Fidelización de clientes:** Si se utiliza el conocimiento que adquirimos del cliente para ajustar nuestra propuesta de valor, se logrará una mayor fidelización.
 - **Cercanía con el cliente:** Las redes sociales permiten acercarnos a los clientes, ya que son canales más emotivos y cercanos que el sitio web.
-

- **Interacción con los clientes:** Las redes sociales facilitan la interacción con los clientes de la empresa y, como se mencionó en la descripción de la sociedad 2.0, las personas esperan tener interacción con la empresa.
- **Difusión de la información:** Las redes sociales son una excelente herramienta de propagación de la información de la empresa.
- **Gestión de la reputación:** Las redes sociales permiten hacer gestión a la reputación, que incluye actividades como el monitoreo permanente, manejo de clientes inconformes y gestión de ataques a la reputación.
- **Seguimiento de la competencia:** Las redes sociales son un excelente canal para monitozar las actividades de la competencia, tanto *online* como *offline*. Adicionalmente permite identificar el estado de su reputación *online*.
- **Mayores ventas:** Las redes sociales posibilitan aumentar las ventas de la empresa, aunque considero que no debe ser un objetivo primario de estas.
- **Mejorar el servicio al cliente:** Las redes sociales pueden mejorar el servicio al cliente, para lo cual es ideal que haya una integración entre las redes sociales y el sistema de CRM.

2.2.2.4. El *engagement* en las redes sociales

“En muchos casos, en los medios sociales se trata de escuchar y del *engagement*. A lo largo del término, si tú ves más sentimiento positivo siendo expresado acerca de tu organización, eso debería ser considerado un éxito de por sí”. (Weinberg, 2009: 8)⁷

Con esta cita presentamos uno de los conceptos más repetidos en los libros de marketing digital y social media, nos referimos al *engagement*, un término de mucha importancia en el panorama digital y que es planteado por la mayoría de profesionales como uno de los principales motivos que justifican nuestra presencia en las redes sociales.

⁷ Traducción original del inglés. Weinberg, Taman (2009). The New Community Rules, 15.

Para Safko y Brake (2012: 25), la meta de los medios sociales en un contexto de negocios es el de comprometer a las personas. El *engagement* conduce hacia una acción o resultado deseado. No obstante, esto no solo se limita al ámbito de los negocios, sino que también se extiende a cualquier tipo de organización, sea una con fines de lucro o del Estado.

“Así como el *engagement* del cliente es crucial para las empresas, lo es también para las organizaciones no lucrativas y gobiernos. Los medios sociales están hechos a medida para este tipo de organizaciones, y tanto el éxito de una organización sin fines de lucro en el cumplimiento de su misión, como del Gobierno en el lanzamiento de una iniciativa, depende por completo de la interacción con los ciudadanos”. (Kerpen, 2010: 70)⁸

¿Pero qué es el *engagement* exactamente? La traducción literal de la palabra en español es compromiso, un término que utilizaremos solo con el fin práctico de evitar un uso repetitivo del término en inglés; pero que no llega a capturar la amplitud del concepto, por lo que citaremos la definición de Beth Kanter y Allison Fine en su libro, *The Networked Nonprofit: Connecting with Social Media to Drive Change*, para responder a la pregunta:

“La transición de escuchar a interactuar en línea con las personas es el arte del *engagement*. El *engagement* puede ser pensado de forma sencilla como “ser humano a través de tu computadora”, y las organizaciones tienen una serie de métodos y técnicas disponibles para que esto suceda”. (Kanter y Fine, 2010: 62)⁹

Por su parte, Brian Solis, autor que dedica todo un libro al tema del *engagement*, nos brinda su definición personal sobre el tema:

Describo al *engagement* como el tiempo que se pasa con la marca, ya sea individualmente, en un entorno comunitario, o a través de interacción directa. Las métricas del *engagement* son capturadas por medio del impacto obtenido con los representantes de la marca, el tiempo utilizado viendo o tomando acción en torno a los objetos sociales, así como examinando, viendo e interactuando con el contenido en línea de la marca”. (Solis, 2010: 282).¹⁰

⁸ Traducción original del inglés. Kerpen, Dave (2010). *Likeable Social Media. How to Delight your Customers, Create an Irresistible Brand, and Be Generally Amazing on Facebook (and Other Social Networks)*, 65.

⁹ Traducción original del inglés. Kanter y Fine (2010). *The Networked Nonprofit: Connecting with Social Media to Drive Change*, 62.

¹⁰ Traducción original del inglés. Solis, Brian (2010). *Engage! Revised and Updated: The Complete Guide for Brands and Businesses, Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web*. 282.

Sumado a esta definición, Dave Evans y Jake McKee explican el término de la siguiente manera:

“El engagement en la web social significa que los clientes o grupos de interés se conviertan, en lugar de espectadores, en participantes... La diferencia es la participación... El engagement, en el sentido de los negocios sociales, significa que tus clientes están dispuestos a emplear su tiempo y energía en hablar contigo –y sobre ti– en la conversación y mediante procesos que afectan tu negocio. Ellos están dispuestos a participar, y esta participación es lo que define el engagement en el contexto de la web social”. (Evans y McKee, 2010: 11)¹¹

De esta manera, el concepto de *engagement* hace referencia al grado de compromiso o implicación que tienen los usuarios con una organización o marca que los lleva a interactuar con la misma en el medio virtual. Explicándolo de forma sencilla, a mayor *engagement* con una organización, mayor es la interacción.

Una vez definido el concepto, pasaremos a desarrollar lo mencionado por Beth Kanter líneas arriba, es decir, los métodos y las tácticas que tienen las organizaciones para conseguirlo.

En *The Social Media Bible*, Safko y Brake (2009) hacen referencia a cuatro formas básicas para conseguir el *engagement*: 1. Comunicación, 2. Colaboración, 3. Educación, y 4. Entretenimiento.

Con el primer punto no hacemos referencia al hecho de solo enviar mensajes a la mayor cantidad de personas posibles, sino también de entender la comunicación como un canal de doble vía en el que la retroalimentación, por parte de nuestros públicos, es la materia prima para una mejora constante. ¿Cómo estamos siendo percibidos?, ¿qué mensaje conecta más con nuestro público? Es información con la que podemos contar gracias a los medios digitales. Saber escuchar es básico.

El segundo punto es de gran importancia y se basa en la capacidad que tienen las redes sociales para recibir retroalimentación sobre los mensajes que emitimos. Los usuarios

¹¹ Traducción original del inglés. Evans, Dave y McKee, Jake (2010). Social Media Marketing. The Next Generation of Business Engagement, 11.

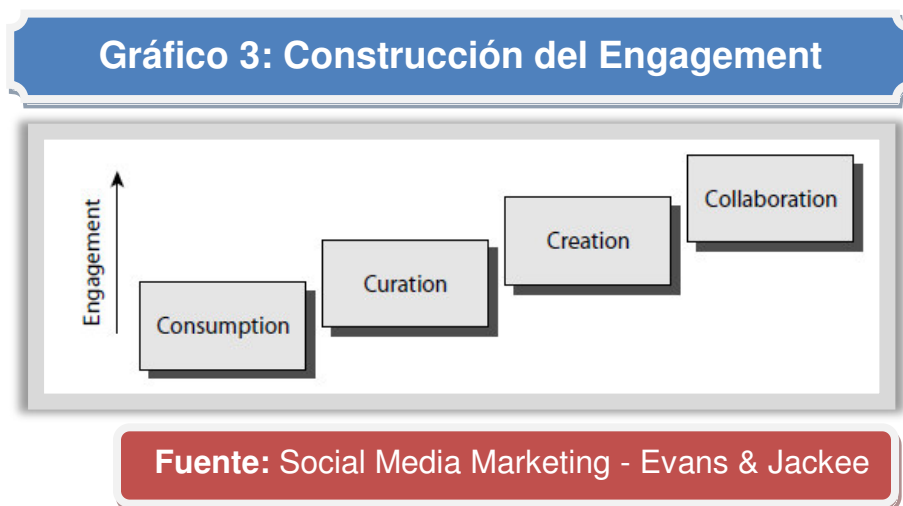
desean colaborar con las organizaciones para que estas mejoren. El diálogo es la base para conseguir *engagement*.

Sobre el tercer punto es imprescindible mencionar que resulta totalmente contraproducente que una organización hable todo el tiempo de sí misma, ya que esto no le aporta valor alguno al usuario. Al contrario, cuando una organización da a conocer lo que sabe, brinda consejos o enseña cómo resolver un problema, esto suma al usuario y obtiene una valoración positiva.

Por último, al mencionar entretenimiento se hace referencia al hecho de que una organización o marca debe buscar aspectos de sí misma que pueda considerar entretenidos, para lograr la transmisión de esta característica en sus mensajes. Lo que es aburrido pasará desapercibido. Toda organización tiene la posibilidad de mostrar algo divertido de sí misma.

Estos puntos son los que se consideran básicos para empezar la generación de *engagement* con nuestro público; sin embargo, crear interacción por parte de nuestro público no es un hecho que se consiga de manera inmediata, sino que requiere de todo un proceso que nunca concluye y pone en el centro al usuario.

Una vez comprendido esto, podremos centrarnos en ver los pasos que seguir para que una organización consiga niveles altos de engagement. Dave Evans y Jake Mckee (2010: 11) identifican cuatro bloques fundamentales en la construcción de un *engagement* fuerte: consumo, curación, creación y colaboración.



El consumo, tal como su nombre lo indica, hace referencia, valga la redundancia, a la acción básica de consumir los diversos contenidos presentes en las redes sociales, sea esto leer una noticia, escuchar una canción o ver un video.

La curación es el acto de clasificar y filtrar, evaluar, revisar, comentar, etiquetar o, dicho de otra manera, seleccionar el mejor contenido. La curación hace que el contenido sea más útil a los demás.

A diferencia de curación, la creación es un gran primer paso que requiere de alguna respuesta por parte del público, como por ejemplo: un Me gusta a una foto. La creación de contenidos requiere que los miembros de la comunidad ofrezcan realmente algo hecho por ellos mismos.

Por último, la colaboración es un punto de inflexión clave en la realización de una comunidad vibrante y el puerto de entrada para el verdadero negocio social.

Como se puede observar, el *engagement* tiene como centro al usuario para conseguir una retroalimentación de su parte. Si antes la cantidad de seguidores era lo más importante, hoy ya no lo es más. Lo verdaderamente importante es generar compromiso e identificación con los mensajes que emitimos, para que estos obtengan interacción y, por ende, alcance.

“Información relevante, consistente e insights son los atributos de aquellos que construyen credibilidad entre sus pares. Escuchando se identifica el diálogo relevante en línea. La transparencia facilita auténticas conversaciones siendo humano y accesible. Empezando a convertir palabras en acciones, se define la fórmula para crear relaciones que crean comunidades que propagan nuestro mensaje de manera viral”. (Solis, 2010: 22)¹²

Asimismo, Damian Ryan y Calvin Jones (2009: 157)¹³ nos brindan una serie de ventajas sobre lo que una organización puede conseguir de un público comprometido que interactúa.

- **Permanecer informado:** La organización puede saber lo que los consumidores realmente piensan sobre sus productos, sus servicios, su marca y cualquier tópico de interés.
- **Mejora tu perfil:** Con el *engagement* proactivo, la organización puede mostrar responsabilidad mediante los medios sociales y construir tu reputación como una autoridad en el tema de su *expertise*.
- **Nivela el campo de juego:** Los grupos focales, encuestas de investigación de mercado y otros métodos *offline* que miden la confianza del consumidor son muy caros y están fuera del alcance de las empresas pequeñas. Sin embargo, ahora cualquiera se puede sumergir en la web social para conocer, con poco o ningún desembolso económico, de qué temas están hablando los consumidores y cómo se sienten.
- **Influenciar a los influenciadores:** Las personas, que son más activas en los círculos de los medios sociales, serán a menudo el elemento de su público objetivo que puede ser clasificado como influenciador. Aunque pequeño en número comparado con el mercado en su conjunto, estos individuos influyentes ya han ganado la confianza y el respeto de sus pares en línea, y el fomento de su buena opinión puede tener un impacto desmesurado sobre la reputación en línea.
- **Nutrir la promoción de la marca:** Al participar positivamente con personas que ya tienen una actitud positiva hacia su marca, se puede cultivar los evangelizadores de

¹² Traducción original del inglés. Solis, Brian (2010). Engage!, Revised and Updated: The Complete Guide for Brands and Businesses, 22.

¹³ Traducción del original en inglés. Ryan y Jones (2009). Understanding Digital Marketing. Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation, 13.

la marca que promoverán de modo voluntario su organización mediante los medios sociales en línea.

- **Transmitirlo:** Uno de los aspectos más importantes de las redes sociales es su capacidad para la propagación viral. Es el equivalente en línea del boca a boca, con la excepción de que en Red la palabra puede viajar más lejos, más rápido. Si se hace bien, no hay manera más eficaz de promover su negocio.
- **Usar la sabiduría de la multitud:** Las empresas inteligentes se dan cuenta de que, mediante el aprovechamiento de la inteligencia colectiva de las comunidades *online*, se puede encontrar respuestas a algunos de los problemas más desafiantes. Conseguir el aporte de las comunidades *online*, utilizando los medios sociales, es asequible y eficaz.

2.2.2.5. Importancia del contenido relevante en redes sociales

Sin contenido, las redes sociales, e internet en general, se encontrarían vacías y no existiría motivo alguno para estar allí. Con esto queremos dar a entender que el contenido es de vital importancia; sin embargo, a medida que el número de personas e instituciones que lo producen se va incrementando, hacerse escuchar resulta una tarea que demanda cada vez más un esfuerzo mayor.

Como resultado de este contexto, el contenido de calidad se vuelve un activo importante para que los mensajes de una organización puedan destacar entre la gran saturación de contenido que se produce cada minuto, tal y como lo explican, Teresa Blanco y Joaquín Herrera en su libro *Nuevas tendencias de la comunicación estratégica*:

“...ante la cantidad, la calidad es el mejor activo para alcanzar mayor relevancia y notoriedad. El contenido de calidad se consolida como la piedra angular para atraer y fidelizar a los consumidores. En esta línea las empresas deben cambiar su concepto de la comunicación y apostar por compartir experiencias y contenidos relevantes” (Blanco, T. P., & Herrera, J. S. 2014: 214).

Por su parte, sobre cómo saber si un contenido es de calidad nos mencionan cuatro requisitos: 1. Debe estar pensando para audiencia específica, 2. Tiene un objetivo concreto,

3. Tiene credibilidad, 4. Es útil y 5. Merece ser compartido (Blanco, T. P., & Herrera, J. S. 2014: 215).

Sobre el primero de los puntos mencionados anteriormente, si algo debemos tener claro es que el contenido relevante surge a partir de lo que nuestros públicos de interés quieren escuchar. Por supuesto, esto no implica que la organización deba dejar de lado por completo los mensajes de su interés, sino que debe encontrar el equilibrio entre lo que considera que quiere comunicar y el tipo de información que los usuarios esperan de ella.

Respecto a las características con las que debe contar el contenido idóneo para redes sociales, Manuel Moreno (2014:81) nos menciona las siguientes:

- **Deben ser interesantes**, entendiéndose por esto que solo deben emitirse mensajes cuando se tenga algo de interés que decir. En pocas palabras, no se debe comunicar por el simple hecho de hacerlo.
- **Deben fomentar la interacción**. Los contenidos que se utilicen deben fomentar el diálogo o algún tipo de interacción, ya que esto permitirá que el mensaje llegue a más personas.
- **Deben ser preferiblemente mensajes claros, sencillos, directos**. Los mensajes deben carecer de tecnicismos o términos complejos, siendo lo idóneo un tono que transmita cercanía.
- **Debe haber una publicación constante, pero controlada**. Para evitar ser parte de la gran cantidad de ruido que se genera en redes sociales y al mismo tiempo mantenernos presentes, debemos establecer un ritmo de publicación con la cantidad necesaria para comunicar lo que queremos.
- **Deben ser honestos**. Debe haber coherencia entre lo que somos y decimos que somos. La credibilidad en la comunicación en redes sociales es indispensable.

2.2.3. La red social Facebook

2.2.3.1. Situación de Facebook

Facebook es la red social por excelencia en la actualidad. Es imposible hablar de redes sociales sin mencionar la creación de Mark Zuckerberg. No fue la primera; pero durante sus

doce años de existencia ha sabido adaptarse y evolucionar, a diferencia de otras plataformas que han desaparecido en el camino o que perdieron la gran popularidad con la que contaron en su momento.

Facebook continúa manteniéndose rico, como experiencia de usuario y como espacio para las empresas que construyen comunidades y hacen publicidad para los clientes. El sitio continúa creciendo debido a que es muy común que los nuevos usuarios, curiosos simplemente en un primer momento, se conviertan en adictos al sitio. Esto contrasta con muchas otras redes sociales, que no saben mantener interesados a los recién llegados, aburriéndoles y haciendo que pierdan el interés por volver. (Funk, 2013: 36)¹⁴

Si algo hay que destacar de Facebook, es la constante evolución de esta plataforma. Se puede citar como uno de los últimos cambios las llamadas reactions, que se han añadido como nuevas opciones al clásico like, lo cual refuerza aún más el tema de que las redes sociales se enfocan en personas y, por ende, en sus emociones.

Esta capacidad de renovación es uno de los principales motivos que le han permitido sobrevivir y amasar una gran cantidad de usuarios alrededor del mundo. Para el 27 de enero del 2016, según la última actualización de estado de la red social publicada por Mark Zuckerberg en su cuenta personal, Facebook había llegado a 1.59 billones de usuarios en todo el mundo.

¹⁴ Traducción original del inglés. Funk, Tom (2013). Advanced Social Media Marketing. How to lead, launch, and manage a succesful social media program, 36.

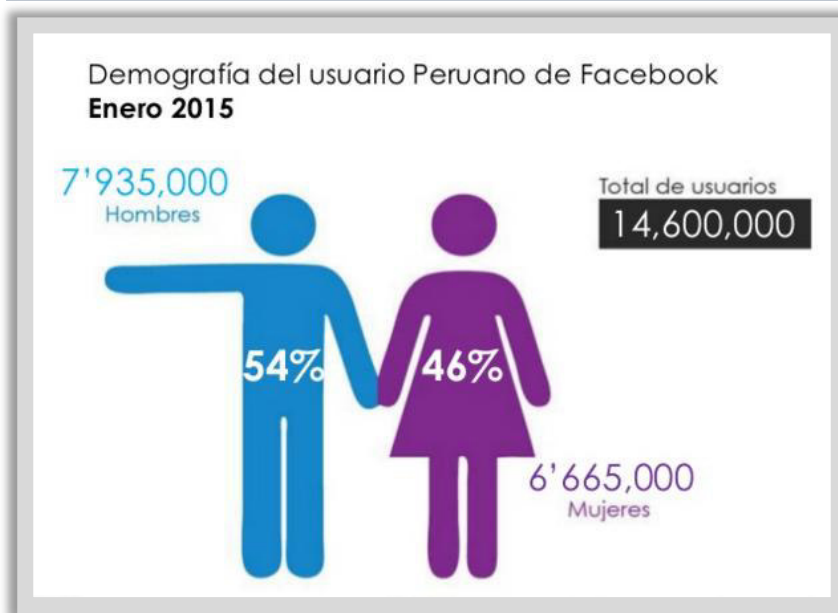
Gráfico 4: Comunidad de Facebook



Fuente: Facebook de Mark Zuckerberg

En el caso peruano, los datos también se muestran positivos. Según información de Futuro Labs, empresa de investigación y mercados, 14 582 000 peruanos estaban presentes en Facebook para enero del 2015, de los cuales 7 926 000 serían hombres y 6 millones, mujeres. Asimismo un 26 % estaría conformado por jóvenes de entre 15 y 19 años, de ambos sexos.

Gráfico 5: Demografía del usuario peruano en Facebook

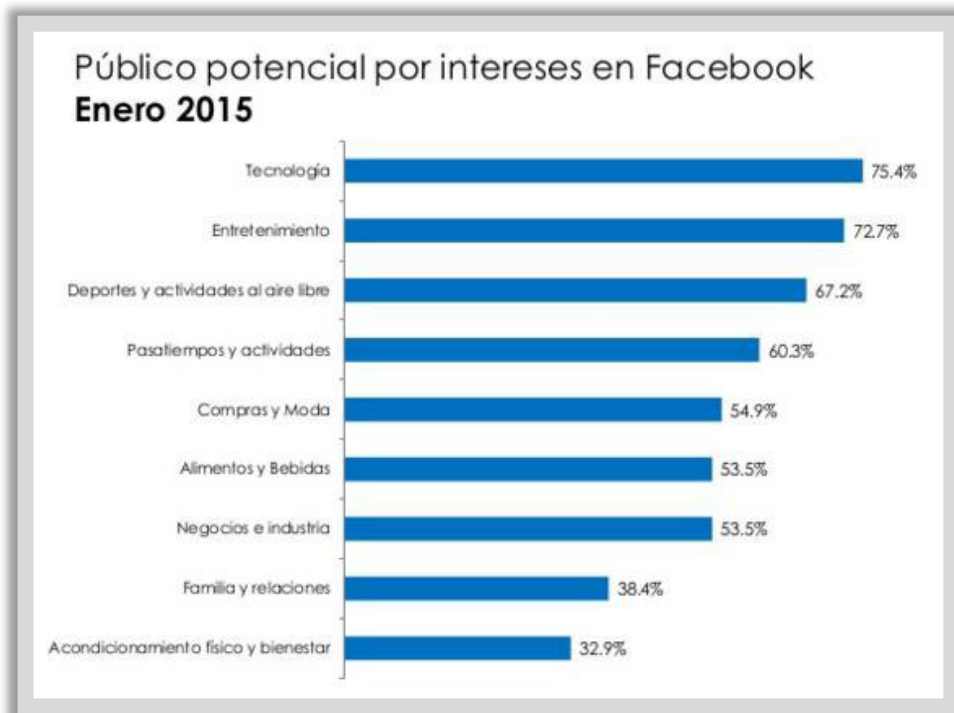


Fuente: Futuro Labs

De esta cantidad, los grupos de edades que se pueden encontrar son de los más variados, teniendo desde 13-14 años (3,3 %) hasta 65 años a más (1 % a 2 %). Los grupos de mayor cantidad son los que se encuentran en los rangos de 15 a 19 años (26,1%) y de 20 a 24 años (22,9 %).

Por su parte, en lo que respecta a sus interés, un 75,4 % está interesado en temas de tecnología, un 72,7 % en entretenimiento, un 67,2 % en deportes y actividades al aire libre, un 60,3 % en pasatiempos y actividades, un 54,9 % compras y moda, y un 53,5 % en alimentos y bebidas.

Gráfico 6: Público potencial por intereses en Facebook



Fuente: Futuro Labs

De esta manera, toda esta información no hace más que confirmar la importancia de Facebook, que pese a que ya no mantiene el gran ritmo de crecimiento que en sus primeros años, su estado es aún saludable, teniendo un gran rango de edad dentro de sus usuarios que lo hace una plataforma muy atractiva.

“Sin importar si eres un negocio pequeño, una marca grande, una organización sin fines de lucro, o una agencia del gobierno, tu público específico podrá ser encontrado en Facebook. Francamente, hasta el momento no he encontrado una organización, cualquiera sea su target, que no esté presente en Facebook. Asegúrese de escuchar, encontrar y comprometer a parte de los cientos de millones de personas alrededor del mundo que tienen importancia para su organización”. (Kerpen, 2011: 70)¹⁵

¹⁵ Traducción original del inglés. Kerpen, Dave (2010). Likeable Social Media. How to Delight your Customers, Create an Irresistible Brand, and Be Generally Amazing on Facebook (and Other Social Networks), 65.

2.2.3.2. Beneficios de Facebook para una organización

Una vez establecida la situación actual de Facebook, pasaremos a detallar los beneficios que puede aportar a una organización, teniendo en cuenta sus características específicas.

Óscar Rodríguez Fernández nos señala en su libro, *Facebook. Aplicaciones profesionales y de empresa* (2012: 30), las siguientes variables que nos puede aportar la red social a una organización:

- **Visibilidad:** Disponer de una página de fans o un perfil en Facebook permite ser visible para un gran número de personas.
- **Versatilidad:** Facebook permite crear y producir contenido empresarial que puede ser modificado, mejorado y ampliado en todo momento. Algo que, por ejemplo, en un medio tradicional como un folleto de publicidad o un artículo en prensa no es posible realizar.
- **Retroalimentación:** Es una característica común en las plataformas sociales la posibilidad de conversar, recibir opiniones, críticas, sugerencias. Escuchar lo que se dice de tu marca, de tu empresa y de ti, sobre todo, tenerlo muy en cuenta es básico hoy en día.
- **Velocidad:** En una plataforma social, como Facebook, se puede ofrecer contenido y conversación prácticamente en tiempo real. La inmediatez es muy importante.
- **Oportunidades:** Disponer de cierta visibilidad en la plataforma ofrece posibilidades de ampliar el nicho de clientes de una compañía. De algún modo permite generar leads para llegar a posibles clientes a los que no es posible llegar de otro modo.
- **Ahorro:** La utilización de la plataforma es gratuita. Aunque para obtener grandes resultados se requiere de inversión.
- **Contenido:** Facebook facilita compartir contenidos y reinventar habilidades. De este modo, cualquiera, incluso nuestro cliente, puede ser productor de contenido.

A lo señalado por Rodríguez Fernández, podríamos agregarle tres beneficios que consideramos de suma importancia: la posibilidad de humanizar la organización, la gran ventaja que tiene Facebook en lo que respecta a la segmentación y el tiempo de vida de una publicación.

Para entender la trascendencia de humanizar una organización, debemos comprender que Facebook es un proyecto que se mantiene económicamente viable debido a la gran cantidad de público que alberga, teniendo, por ende, un gran atractivo como espacio publicitario. Facebook no se podría mantener a flote de no contar con los ingresos por publicidad; no obstante, al mismo tiempo comprende que el corazón de su negocio es mantener satisfechos a los usuarios, ya que sin ellos no tendría nada que ofrecer.

Los diversos cambios en su algoritmo, que determina lo que ven o no ven los usuarios en su sección de noticias, apuntan precisamente a mostrarles contenidos que estén más acorde con el fin inicial por el cual decidieron estar presentes en la red social; es decir, mantenerse en contacto con su círculo de amistades o familiares.

Por este motivo, el tono de comunicación que se maneja en Facebook es uno más familiar y cercano. Las personas esperan una respuesta específica para sus consultas o reclamos en el menor tiempo posible y las organizaciones tienen la posibilidad de conocer más sobre las necesidades de su público con la gran retroalimentación que brinda la plataforma.

Con respecto al segundo punto, Facebook cuenta con una plataforma publicitaria bastante eficiente en comparación con la de otras redes sociales, pues permite segmentar al público al que queremos hacer llegar nuestro mensaje, no solo con base en sus características demográficas, sino que también nos permite combinarlas con otras más afines, como sus intereses y gustos:

“Los anunciantes en la era de Facebook tienen una habilidad sin precedentes en lo que respecta a orientar los anuncios en base a criterios demográficos y psicográficos bastante específicos de la audiencia, tales como género, edad, educación, lugar de trabajo, estado sentimental metas, intereses y ubicación. Usando esta información sobre los individuos y las preferencias que ellos mismo declaran,

los anunciantes pueden centrar sus esfuerzos en los mensajes de mayor impacto en su audiencia y adaptarlos para hacerlos más relevantes”. (Shih, 2009: 164)¹⁶

Por último, cuando hablamos del tiempo de vida de una publicación, hacemos referencia al hecho de que el mensaje siga siendo visto por más personas y continúe recibiendo interacciones, esto último resulta muy importante, pues una publicación seguirá estando vigente si continúa recibiendo comentarios, me gusta o compartidos. A medida que vayan disminuyendo, menos personas verán la publicación. Existen otros factores por considerar; pero estos serán detallados más adelante cuando hablemos del algoritmo de Facebook.

2.2.3.3. La página de fans o fan pages

En los inicios de Facebook cualquier marca u organización que quería ser parte de esta red social tenía que crearse una cuenta personal, tal como lo hace la mayoría de personas. Las marcas pioneras en lo digital empezaron así, creándose un perfil personal; sin embargo, una de las principales desventajas de esta modalidad era que el número de personas con la que podías “entablar amistad” era limitado, por lo que era necesario un cambio. Fue así que nacieron las llamadas fan pages o páginas de fans.

En el siguiente apartado no ahondaremos acerca de los perfiles personales, representación digital de las personas en Facebook, puesto que ninguna organización en la actualidad iniciaría con un perfil personal y los que se iniciaron de esta manera han debido pasar necesariamente por el proceso de convertirse en una página de fans. Una vez aclarado esto, definiremos lo qué es una fan page:

“La página de fans es la ‘cuenta’ pública más cercana al concepto de un sitio Web en Internet. En estos momentos ofrece todas las posibilidades de un microsite vertical que permite comunicar e interactuar de manera bidireccional con los usuarios de Facebook. Realmente es la forma en que las empresas, las marcas, los productos y los personajes conocidos se están mostrando en la plataforma. De alguna manera, la Página de Fans pretende ser el reflejo de la personalidad de las empresas, productos y marca de Facebook”. (Rodríguez, 2012:123)

¹⁶ Traducción original del inglés. Shih, Clara (2009). The Facebook Era. Tapping Online Social Networks to Build Better Products, Reach New Audiences, and Sell More Stuff, 164.

Así, la página de fans viene a ser la imagen que la marca u organización dará en el mundo social. Respecto de los elementos con los que cuenta, estos son los siguientes:



1. Imagen de portada
2. Imagen de perfil
3. Pestañas (Biografía, Información, Me gusta, etc.)
4. Botón para hacerse fan (Like a la fan page)
5. Pestaña para enviarle un mensaje (inbox) a la marca
6. Botón de llamada a la acción o call to action

Como se puede observar, la imagen de portada es lo primero que puede observarse en una fan page, por lo que se debe utilizar para mostrar un aspecto relevante de la organización, como por ejemplo: un eslogan que resuma la filosofía de la organización, o alguna campaña que se esté realizando en ese momento.

Por su parte, para la imagen de perfil se utiliza casi siempre el logo de la organización. En lo que respecta a las pestañas, las cuatro primeras pueden ser ordenadas y serán visibles,

mientras que las restantes se agruparán en la pestaña Más, siendo necesario hacer clic en ella para poder ver las demás.

Por otro lado, el botón de Me gusta nos permite suscribirnos a las publicaciones de la fan page, el botón de inbox permite enviar un mensaje privado a la página y el botón de llamada a la acción permite a la página destacar alguna acción que desea que realicen sus seguidores, como ver un video o visitar un portal web.

Respecto a cuáles son los motivos por los que una organización debería crearse una fan page, Vander Veer señala los siguientes en su libro *Facebook. The Missing Manual* (2010: 176-177)¹⁷:

- **Están diseñadas para satisfacer sus necesidades.** La página viene automáticamente con el tablero estándar de discusión, el muro y todas las características del álbum de fotos.
- **No están sujetos al límite de 5000 miembros de Facebook.** Las páginas pueden tener un número ilimitado de aficionados.
- **Brinda visibilidad a la organización.** Al utilizar el buscador de Facebook, las personas son más propensas a encontrar tu página comparado con buscar entre millones de cuentas personales.
- **No cuesta nada:** Si se desea lanzar anuncios sociales para todos los fans de tu página, será necesaria una tarjeta de crédito; pero la creación de una página es completamente libre.

Con todo lo expuesto, podemos llegar a la conclusión de que la fan page es el equivalente a la presencia de una organización en Facebook, de modo que cada vez que un usuario vea una publicación u obtenga una respuesta de la misma, le dará la misma importancia que si

¹⁷ Traducción del original en inglés. Vander Veer (2010). Facebook. The Missing Manual. II Edición, 176-177.

la organización lo hubiera hecho por un canal más tradicional, por lo que gestionar una fan page requiere de planificación.

Óscar Rodríguez Fernández (2011: 178) nos brinda una serie de pasos para lograr el éxito con un proyecto en Facebook:

- 1. Definir los objetivos.** El mejor modo para argumentar la razón por la que quiero estar en Facebook. Muy importante, los objetivos deben ser cuantitativos y cualitativos, reales, alcanzables y medibles.
- 2. Definir situación.** El mejor modo para saber lo que está ocurriendo alrededor de la empresa, producto o marca. Es un buen momento para aclarar dónde está y hacia dónde se quiere ir. Es el momento de investigar en Facebook, escuchar y observar.
- 3. Definir el target.** El mejor modo para saber a quién se dirigirá la página de fans, y para todos los demás procesos que sean necesarios. (Como promoción, publicidad, etc.). De algún modo se trata de determinar a quién vamos a dirigir la comunicación de la página. Por ejemplo: mujeres mayores de 35 años y solteras.
- 4. Definir un posicionamiento.** El mejor modo para centrar el enfoque de la comunicación de la página de fans. Es la fórmula para que el mensaje sea bien percibido por el público objetivo.
- 5. Definir una estrategia.** La mejor manera de ponerse en marcha y comenzar a trabajar. Con la información recopilada en los anteriores pasos, ya podemos empezar a cumplir las etapas. Por ejemplo: documento con los planes de investigación, definición, ejecución y medición.

Respecto a las fan pages con más seguidores, la plataforma de analítica de redes sociales, SocialBakers (2016), nos brinda una lista con las diez más populares:

Gráfico 8: Fan Pages más populares



Fuente: SocialBakers

De esta manera, se puede observar la relación que existe entre las fan pages y los intereses de los peruanos en Facebook, ya que dentro de la lista de las diez más populares figuran empresas de telefonía (tecnología), de televisión y radio (entretenimiento) y de fútbol (deporte).

Por su parte, sobre las instituciones públicas que cuentan con más seguidores en sus fan pages se elaboró el siguiente cuadro el 18 de abril del 2016 con base en la información que brinda Facebook sobre cada una de ellas:

Gráfico 9: Fan Pages más populares de las instituciones públicas de Perú

			N° DE FANS
1.		Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	571 538
2.		Ministerio de Cultura	408 825
3.		Ministerio del Ambiente	301 523
4.		Instituto Nacional de Estadística e Informática	278 029
5.		Ministerio de Educación	236 791
6.		Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	231 110
7.		Ministerio de Salud	205 647
8.		Instituto Nacional de Defensa Civil	202 130
9.		Policía Nacional del Perú	199 100
10.		Defensoría del Pueblo	179 071

Fuente: Elaboración propia

2.2.3.4. El Edge rank y la importancia de la interacción

Cuando se trata de tener el mejor indicador sobre si se obtiene un buen desempeño en Facebook, la interacción es de gran importancia. De nada sirve tener una gran cantidad de seguidores si estos no interactúan, pues de la interacción depende que nuestros mensajes sean vistos por más personas:

“...En Facebook, las posibilidades de interactuar con los usuarios son múltiples, y conseguir engagement (vinculación, interacción) es fundamental, ya que sólo así se logrará que nuestros mensajes se muestren a más seguidores de la página...” (Moreno, 2014: 110)

Para explicar la relación entre la interacción y el alcance debemos remitirnos al famoso Edge rank, que surgió como una forma eficiente de que Facebook pudiera determinar qué publicaciones eran las más relevantes para las personas en un escenario sobrecargado de información.

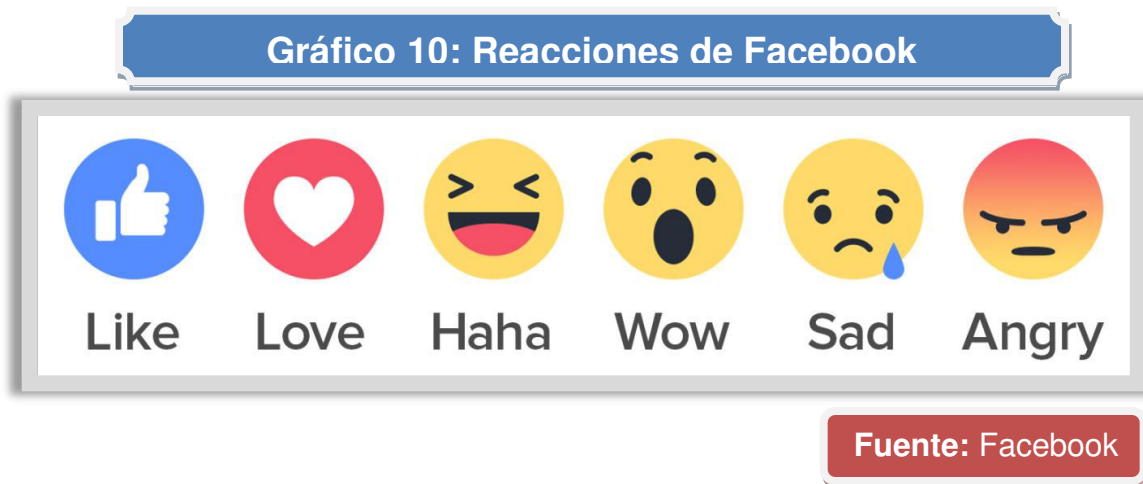
“Pues bien, eso es Edge rank, un algoritmo por el que Facebook establece una valoración de los contenidos y que se encarga de que las publicaciones y actualizaciones de una página de fans aparezcan o no en el muro de los usuarios. De algún modo el sistema se encarga de optimizar los muros diciendo qué publicaciones se muestran, si deben ser o no considerados titulares y en qué orden deben aparecer”. (Rodríguez, 2012: 263)

Para determinar qué se muestra o no, el algoritmo de Facebook se basa en tres criterios: afinidad, peso y tiempo.

Cuando hablamos de afinidad, hacemos referencia a la relación entre el usuario y la marca. A más interacción por parte del usuario, mayor afinidad. Cuanto mayor sea esta, habrá mayor probabilidad de que la publicación se le muestre. Por su parte, el peso es un sistema de valor que tiene Facebook para las acciones que realiza el usuario con cada publicación. Al igual que la anterior variable, a mayor peso total, mayor es la posibilidad de aparecer en las noticias. Por último, el tiempo guarda relación con la actualidad de una noticia. Facebook necesita mantener su plataforma alimentada con la información más reciente, por lo que con el pasar de los minutos, el Edge rank de una publicación disminuye. No obstante, una publicación puede seguir manteniéndose relevante gracias a las otras dos variables.

Como se puede ver, el nivel de *engagement* mostrado por los usuarios en la interacción que tienen con los contenidos de la fan page es de vital importancia. Facebook brinda a los usuarios tres formas de interactuar: Me gusta, Comentario y Compartido.

De estas tres, y en orden de dificultad, tanto los comentarios como los compartidos son los más complicados de conseguir y los que implican un mayor grado de implicación con las publicaciones que se realizan. Por el contrario, el Me gusta es la interacción más sencilla de recibir y, hasta hace poco, la más básica, pues a partir del 24 de febrero del 2016 las llamadas reactions estuvieron disponibles para todos los usuarios.



Acerca de esta última añadidura aún no hay mucha información sobre cómo puede ser medida; sin embargo, solo es una muestra más sobre el tema de que las redes sociales tienen como centro a las personas, por lo que lo emocional era un tema que se veía venir.

2.2.4. La red social Twitter

2.2.4.1. Situación de Twitter











Con sus 316 millones de usuarios activos por mes y un promedio de 500 millones de tuits diarios (SocialBakers, 2016), Twitter es la plataforma de *microblogging* más famosa del mundo en la actualidad. Sus 140 caracteres permitidos en un mensaje la han convertido en la plataforma ideal cuando se trata de transmitir información de manera rápida y concisa.

Por este motivo, ha tenido una gran acogida por los medios de comunicación y periodistas, los que han visto en esta plataforma un medio ideal para difundir noticias y cubrir eventos.

Asimismo, los personajes públicos y celebridades también la han encontrado atractiva para relatar su día a día y dar a conocer sus opiniones. En ella se pueden hallar tanto cuentas de ministros como de cantantes pop.

Esta realidad puede verse, sobre todo, en el caso peruano, pues los medios de comunicación fueron los primeros en utilizar la plataforma de Twitter. Por este motivo, era de esperarse que un medio ocupara el primer lugar en cuestión de número de seguidores, tal como se puede observar en el siguiente cuadro elaborado el 15 de marzo del 2016:

Gráfico 11: Cuentas de Twitter más populares

		Following	Followers
1	 El Comercio (@elcomercio)	4 137	2 583 747
2	 Latina.pe (@Latina_pe)	639	2 291 404
3	 beto ortiz (@malditaternura)	1 635	2 188 551
4	 Bruno Pinasco (@BrunoPinasco)	486	2 048 490
5	 Pedro Suárez-Vértiz (@PedSuarezVertiz)	1 702	2 009 440
6	 AméricaNoticias.pe (@noticiaAmerica)	1 266	1 929 397
7	 Karen Schwarz (@KarenSchwarz)	85	1 886 885
8	 Carlos Alcántara (@cachinalcantara)	63	1 723 494
9	 Rosa María Palacios (@rmapalacios)	83	1 626 864
10	 Studio92 (@Studio92)	1 302	1 493 435

Fuente: SocialBakers

Como se puede observar, los tres primeros puestos corresponden a los medios y a personajes asociados a ellos, como lo son *El Comercio*, Latina y Beto Ortiz. Siguiendo en

la lista, se puede observar a personajes asociados con lo mediático, como Carlos Alcántara, Pedro Suárez Vértiz o Karen Schwarz.

Respecto a cuáles son las instituciones públicas con más seguidores, elaboramos el siguiente cuadro a partir de la información de cada cuenta en Twitter:

Gráfico 12: Cuentas de Twitter más populares de las instituciones públicas

			Seguidos	Seguidores
1.		@Minsa_Peru	4084	245 000
2.		@MineduPeru	887	193 000
3.		@Defensoria_Peru	555	190 000
4.		@pcmperu	697	180 000
5.		@IndecopiOficial	161	152 000
6.		@MinamPeru	1635	147 000
7.		@CancilleriaPeru	2815	127 000
8.		@MininterPeru	516	123 000
9.		@MINCETUR	3781	106 000
10.		@MEF_Peru	215	101 000

Fuente: Elaboración propia

Del cuadro se puede observar que las instituciones públicas con más seguidores son los ministerios. Además, se destaca la presencia de Indecopi y la Defensoría del Pueblo por ser instituciones de menor tamaño. No obstante, es fundamental volver a recordar que el

número de seguidores no implica necesariamente altos niveles de interacción o que los contenidos tengan gran alcance.

2.2.4.2. Principales elementos de una cuenta de Twitter

A diferencia de Facebook, en Twitter no hay un equivalente a la fan page, por lo que si una organización va a crearse un perfil en esta plataforma, deberá hacerlo desde una cuenta personal, al igual que todos los usuarios. La única posibilidad de diferenciarse es contar con una cuenta verificada, lo cual resulta muy difícil de conseguir. Por ello, es importante que el nombre con el que ingresemos en esta plataforma haga referencia clara a la organización a la que pertenece.

Sobre los elementos de un perfil, la página web Twitter para empresas nos brinda los siguientes:

Gráfico 13: Elementos de un perfil de Twitter



Fuente: Twitter

1. @nombredeusuario. Tu @nombredeusuario es el identificador único de tu empresa en Twitter. Debe tener 15 caracteres o menos y debe ser fácil de recordar y representativo de tu empresa para que sea fácil de encontrar.

2. Foto de perfil. Elige una foto que represente visualmente a tu negocio y que se ajuste bien a un espacio pequeño. Esta imagen no solo aparece en la página de perfil, se mostrará como el icono en todos los tuits que publiques. Elige algo que sea fácil de reconocer. Los logotipos sirven, pero también pueden mostrar una persona o un personaje.

3. Biografía. Tienes 160 caracteres para contar tu historia con una biografía clara y concisa, que describa a tu empresa, tus productos o servicios. Cuéntale a la gente por qué tu empresa es única y por qué deberían seguirte. También puedes agregar información útil, como horarios de atención y ubicación.

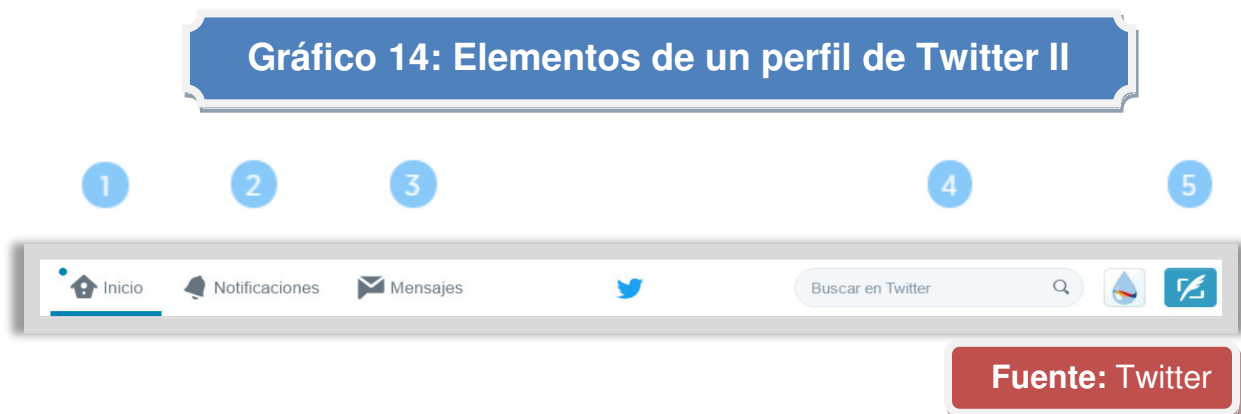
4. URL. Haz que sea fácil para los posibles clientes hallar tu sitio web, incluyendo un enlace rastreable.

5. Imagen de encabezado. Usa toda tu creatividad en tu encabezado y exhibe tu negocio con una imagen grande y notable. Puedes mostrar sus productos o servicios, o editar la imagen para que incluya una oferta o promoción especial.

6. Tuit fijo. Usa esta característica para conseguir la mayor exposición a tus mejores tuits en la parte superior de tu cronología. Haz clic en la opción Más en el tuit que deseas fijar y selecciona “Fijar a tu página de perfil”.

Estos son los elementos básicos que posee un perfil en Twitter; sin embargo, existen otros elementos de igual importancia que son necesarios mencionar para comprender de mejor manera la plataforma.

En primer lugar, en la parte superior del perfil de Twitter está la barra que cuenta con los siguientes elementos:



1. Inicio. Muestra la página normal junto con la línea de tiempo, donde podemos ver lo que han tuiteado las cuentas que seguimos.

2. Notificaciones. Muestra la actividad en torno a tu cuenta. (Nuevos seguidores, menciones, retuits, favoritos, etc.)

3. Buzón de mensajes. Muestra los mensajes directos (DM) que has recibido de otros usuarios. Son mensajes privados que solo la cuenta que lo ha recibido puede ver.

4. Búsquedas. Te permite la búsqueda de las palabras o las frases que están siendo tuiteadas. Una herramienta muy útil para saber qué están diciendo las personas.

5. Botón para tuitear. Tal como indica su nombre, nos permite realizar un tuit para que nuestros seguidores puedan verlo.

En segundo lugar, debajo de la imagen del encabezado de nuestro perfil se encuentra la siguiente barra con información de bastante utilidad sobre nuestra cuenta:

Gráfico 15: Elementos de un perfil de Twitter III



1. **Tuits.** Nos señala el número de tuits y retuits que hemos realizado.
2. **Siguiendo (Following).** Nos indica el número de personas que estamos siguiendo. Si le damos clic, podemos ver el nombre de las cuentas.
3. **Seguidores (Followers).** Representa el número de personas que nos siguen. Al igual que el anterior, al darle clic podemos ver las cuentas que nos están siguiendo.
4. **Me gusta.** Al darle clic se nos muestran los tuits a los que le hemos dado Me gusta. Anteriormente se llamaban “Favoritos”.
5. **Listas.** Se nos muestran las listas de las que formamos parte y en las que nos han incluido. Más adelante, profundizaremos sobre la utilidad de crearlas.

Por otro lado, es preciso señalar que los tuits de una cuenta pueden ser vistos o no, dependiendo de la configuración de la cuenta que se elija, pública o privada. Sobre cuál es mejor, dependerá de para qué se utilice la plataforma. A modo de ejemplo, pondríamos que una cuenta pública es lo ideal para fines comerciales, mientras que para los grupos de comunicación interna lo ideal sería una cuenta privada.

2.2.4.3. Nocionas básicas en Twitter

Como ya se mencionó anteriormente, Twitter nos brinda 140 caracteres para que podamos comunicar lo que queramos, sea solo mediante texto o acompañado de otros recursos que

nos permiten aportarle un mayor valor a nuestros tuits. Para realizarlo solo basta con escribir en el recuadro donde Twitter nos pregunta “¿Qué está pasando?” y dar clic al botón de tuitear. Una vez hecho esto, nuestros seguidores podrán ver el tuit e interactuar con él de la manera que prefieran o no hacerlo.

Sobre cuáles son las formas en qué tenemos que interactuar con un tuit y los elementos con los que puede contar, la página web Twitter para empresas nos brinda el siguiente ejemplo:



1. Tuit. Es un mensaje publicado en Twitter, consistente en 140 caracteres o menos. Pueden contener texto, fotos, enlaces y videos. Es importante observar que todo lo que incluya se considerará un enlace y ocupará automáticamente hasta 22 caracteres.

2. Respuesta. Haz clic en ‘responder’ para contestar un tuit. Responder a un tuit es una buena manera de crear relaciones con tus seguidores y unirse a las conversaciones.

3. Retuit. Es utilizar un tuit de otra persona y tuitearlo a tus seguidores. Puedes hacerlo directamente con el botón Retuitear o agregar tu mensaje e incluir las letras “RT” al principio del contenido que estás retuiteando.

4. Favorito. Agregar algo a tus favoritos es una buena forma de reconocer o mostrar que un tuit te ha gustado. También puede ser útil para usarlo como una herramienta de marcado, en caso de querer encontrar un tuit nuevamente con facilidad.

5. Etiqueta. Es una palabra o frase sin espacios, que comienza con el símbolo #. La gente usa etiquetas para organizar conversaciones y hacer que sea más fácil encontrar todo el contenido relacionado con un tema en particular. Haz clic en una etiqueta para ir directamente a los resultados de búsqueda para ese término.

6. Mención. Alerta a alguien de un tuit, incluyendo su nombre de usuario en el mensaje. Puedes usarlo para hacer una pregunta, agradecer o simplemente resaltar un contenido.

2.2.4.4. Otros términos en Twitter

2.2.4.4.1. DM

El DM viene a ser la abreviatura de Direct Messages, que en pocas palabras viene a ser un mensaje privado que solo puede ser visto por quien lo recibe. Cabe mencionar que para recibir este tipo de mensajes es necesario que previamente se siga a la persona de la que se nos va enviar el DM. Asimismo, en una conversación privada no hay restricción de caracteres por lo que se puede brindar una respuesta más amplia con mayores detalles.

2.2.4.4.2. Listas

A medida que empezamos a seguir a cada vez más cuentas es entendible que los tuits de una cuenta en particular se vuelven más difíciles de ver y se pierden entre la gran cantidad de tuits que se emiten. Por este motivo, Twitter permite la creación de listas que nos permiten agrupar diferentes cuentas en las categorías que consideremos convenientes. De esta manera, por poner un ejemplo, es posible tener una lista de instituciones públicas en general, una lista de congresistas y una lista de referentes en un sector determinado.

Asimismo, nuestra cuenta puede ser puesta en la lista de otra organización o persona que considere de valor la información que emitimos.

Para ver las listas que hemos creado y en las que nos encontramos solo basta con dar click a la sección de listas de nuestro perfil. En ella se nos mostrará las opciones “Suscrito a” y “Miembro de”. La primera opción nos indica tanto las listas que hemos creado como las listas de otras cuentas a las que nos hemos suscrito. Otras cuentas también pueden suscribirse a la lista que hemos creado. Por su parte, la segunda hace referencia a las listas en la que otras cuentas nos han incluido. Estar incluido en varias listas relacionadas con lo que hacemos es un buen indicador pues demuestra un interés específico en la información que ofrecemos.

De esta forma, las listas son una forma eficiente de clasificar la información, ya que al hacer click en una de ellas se nos mostrara de forma exclusiva los tuits de las cuentas que hemos decidido incluir en una, por lo que es recomendable crear varias listas específicas para evitar la saturación de información. Asimismo, es importante mencionar que no es necesario seguir a una cuenta en cuestión para poder agregarla a una lista. Hacer esto implica que solo podrás ver los tuits de la lista en cuestión ingresando a la lista donde lo incluiste.

2.2.4.4.3. Trending Topics

Saber de qué es lo que más se está hablando en Twitter en un momento determinado es posible gracias a la sección de tendencias o de trending topics. En este recuadro podemos ver cuáles son los diez términos o frases que más están siendo tuiteadas tanto a nivel global como local, dependiendo de la zona en que lo hayamos configurado. Por lo usual suelen estar asociados a la utilización de hashtags, ya que facilitan que todos los tuis se encuentren agrupados en base a un solo término; no obstante, no es un requisito indispensable que las palabras que van a figurar en la lista de tendencias se encuentren precedidas de un #:

Como puede entenderse, la posibilidad de que una marca u organización logre ser tendencia con una palabra que se les asocie es uno de los grandes atractivos de esta plataforma; sin embargo, es importante recordar que el que se esté hablando mucho de uno no implica que esto sea en un sentido positivo, por lo que es un tema que debe manejarse con mucho cuidado si lo que se quiere es impulsar una, pues al igual que en cualquier otra red social, solo se puede tener cierta influencia en la conversación mas no controlarla.

Por último, es importante mencionar que figurar en esta lista de tendencias también puede ser posible mediante inversión publicitaria.

2.2.4.4.4. Herramienta de búsqueda

Twitter posee una potente herramienta de búsqueda, ya que con escribir una palabra en el buscador de Twitter nos podemos enterar lo que las personas están diciendo sobre la misma.

De esta manera, este buscador puede ser utilizada para mantenerse al tanto sobre lo que las personas están opinando sobre un determinado tema, lo que piensan sobre una organización, una marca o producto, entre otros.

Asimismo, podemos hacer una búsqueda avanzada, que nos permite rastrear un término de una manera precisa mediante cinco categorías: Palabras, Personas, Lugares, Fecha y Otro (positivo, negativo, pregunta e incluir retweets).

Para finalizar, mediante Twilert (<http://twilert.com>) podemos recibir un mensaje a nuestro correo electrónico con los tuits que se hayan realizado en torno al término que hayamos determinado.

2.2.4.4.5. Twitter Cards

Las Twitter Cards o tarjetas de Twitter son un formato enriquecido para los tuits que permiten mostrar más información de la estándar, pudiéndose ver un tuit una imagen, un título y su enlace correspondiente, volviéndolos más atractivos para las personas.

De esta manera, los Twitter Cards son de gran ayuda para una mayor visibilidad de la información, aumentar el tráfico hacia un sitio web, incrementar la interacción, entre otros.

La forma de poder utilizar las Twitter Cards es mediante la inserción de un código a la página web o blog. Sobre los formatos con los que se cuentan estos son: resumen, producto, foto, resumen con imagen grande, reproductor y app.

Una Twitter card se ve de la siguiente manera:



2.2.5. Estrategia de comunicación digital

2.2.5.1. Enfoques sobre la estrategia de comunicación

Como es de esperarse, el concepto de estrategia de comunicación tiene diferentes aproximaciones dependiendo de la visión que se tenga de lo que una estrategia implica. En este sentido, consideramos importante mostrar las aproximaciones conceptuales que Rafael Alberto Pérez (2008: 551) nos presenta sobre el tema en su libro previamente mencionado.

Para ese fin, hemos realizado el siguiente cuadro resumen, en el que se puede ver el nombre del enfoque, el concepto de estrategia y el concepto de estrategia de comunicación:

ENFOQUE	CONCEPTO DE ESTRATEGIA	CONCEPTO DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
1. Conjunto de tácticas de comunicación.	Suma de tácticas, siendo las tácticas la suma de las decisiones singulares (cadenas de decisiones).	Conjunto de tácticas que utilizan los comunicadores en sus juegos públicos de confrontación o de cooperación.
2. Visión anticipativa	Paquete de decisiones (tácticas) con una dimensión anticipativa.	Conjunto de decisiones sobre comunicación preparadas de antemano, teniendo en cuenta las posibles reacciones de los competidores, el público objetivo y los cambios del entorno.
3. Adopción de una metodología para un problema de comunicación dado	Estrategia como un método o conjunto de métodos para alcanzar un objetivo.	Método o conjunto de métodos para estructurar y difundir la comunicación para el logro de los objetivos planteados.
4. Relación simbólica con el entorno	Relacionar a una empresa o persona para que se adapte o encaje con su entorno.	Elección de un determinado sistema de diálogo con el entorno.
5. Ocupación de una posición mental	En términos: <ul style="list-style-type: none"> - Ecológicos: encontrar el nicho adecuado. - Económicos: hallar el lugar específico que nos genere rentas - De marketing: identificar el lugar del mercado en el que el 	Elegir un nicho mental y ocuparlo comunicativamente.

	<p>producto puede desenvolverse.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De management: determinar el espacio en el entorno donde los recursos se deban concentrar. - De comunicación: encontrar un lugar en la mente de los destinatarios o consumidores. 	
6. Como perspectiva y visión de futuro	Organización de identidad, ideología, fuerza conductora, visión del mundo.	Transmitir a sus públicos (internos y externos) los valores y perspectivas que impulsan a una organización, proyecto o persona.

Fuente: Elaborado en base al libro Estrategia de comunicación - Alberto Pérez

Como puede observarse, existen diversas perspectivas sobre lo que es una estrategia de comunicación, siendo importante la que la ve como “Ocupación de una posición mental”, ya que esto coincide con muchos de los planteamientos de de varios teóricos actuales de la comunicación corporativa (Capriotti, Villafañe, Van Riel, Costa, entre otros), quiénes se enfocan en desarrollar una estrategia de comunicación con el fin de que los públicos objetivos de una organización se formen una imagen (entendiéndose esta como una percepción mental), lo más acorde posible con la identidad de la misma.

No obstante, en nuestra investigación nos acogemos al tercer enfoque que plantea a la estrategia de comunicación como un “método o conjunto de métodos para estructurar y difundir la comunicación para el logro de los objetivos planteados”, ya que guarda mucha relación con la estrategia de comunicación que ha llevado cabo la organización de nuestro caso de estudio.

2.2.5.2. Definición de estrategia de comunicación

En base a lo expuesto anteriormente, cuando hablamos de estrategia de comunicación hacemos referencia a toda una planificación estructurada para el cumplimiento de, valga la redundancia, objetivos de comunicación, que una institución o persona, quieran conseguir.

En ese sentido, es importante mencionar, que la naturaleza del objetivo que se plantee es determinante para hablar de una estrategia de comunicación, dado que si el objetivo no fuera de una naturaleza comunicativa, estaríamos hablando de otro tipo diferente de estrategia.

Al respecto, Rafael Alberto Pérez González, en su libro Estrategias de comunicación nos menciona lo siguiente:

“...Una estrategia será, pues, comunicativa cuando persiga un objetivo de comunicación, o bien cuando utilice fundamentalmente la comunicación para el logro de ese objetivo, o ambas cosas”.
(González, 2008: 548)

Por su parte, Daniel Scheinhson, precisando un poco más en lo que es una estrategia de comunicación, nos menciona lo siguiente:

“La comunicación estratégica es una interactividad, una hipótesis de trabajo para asistir en los procesos de significación, los produzca una empresa o cualquier otro sujeto social. Es una visión compleja de los procesos comunicacionales, radicalmente opuesta a las posturas mecanicistas y fragmentarias” (Scheinson, 2011: 91).

También es bastante interesante, la definición que José María Ferré (1996) nos brinda sobre el tema, ya que a la importancia de los objetivos, añade que la estrategia de comunicación es la que hace que estos se traduzcan en mensajes que nuestros públicos puedan entender:

"La forma en que unos determinados objetivos de comunicación son traducidos en lenguaje inteligible para nuestro público receptor, para que los pueda asimilar debidamente". (Ferré, 1996: 11)

Por último, Francisco Garrido (2001), desde una perspectiva más empresarial, nos brinda la siguiente definición de estrategia de comunicación:

“...marco ordenador que integra los recursos de comunicación corporativa en un diseño de largo plazo, conforme a objetivos coherentes, adaptables y rentables para la empresa” (Garrido, 2001:95).

2.2.5.3. Utilidad de una estrategia de comunicación

Llegado a este punto, también es importante destacar cuál es la importancia de contar con una estrategia de comunicación bien estructurada. Sobre este tema, Rafael Alberto Pérez (2008:563) nos menciona los siguientes motivos:

1. Obliga a una reflexión y a un análisis periódico (puede ser anual) sobre la relación de una organización (o de una marca o político, etc.) con sus públicos.

En ese sentido, es necesario especificar cuáles son los públicos relevantes, así como analizar la imagen actual y definir el papel que la comunicación tiene en la organización.

2. Define una línea directriz de la comunicación, en la que debe tenerse en cuenta el objetivo de imagen, los mensajes fuerza, la mezcla comunicativa (communication mix) y la línea de aproximación comunicativa con el entorno (campo semántico, posicionamiento, etc.).

3. Establece los diferentes territorios de aplicación, debiendo precisar si hay que intervenir y con qué intensidad en: a. Comunicación interna o externa (o en ambas), b. Comunicación corporativa o comunicación de marketing, C. Comunicación de partido o de líder, D. Comunicación electoral o institucional.

4. Da coherencia a la pluralidad de comunicación de una organización, ya que permite establecer directrices comunes sobre lo que se va a realizar, para de esta manera maximizar las oportunidades y minimizar los errores. Este punto en particular es uno de los mayores motivos de la utilidad de una estrategia de comunicación.

5. Determina los criterios de evaluación de resultados, algo que resulta imprescindible en términos de comunicación, pues lo que no se mide no se gestiona.

Sumado a lo mencionado, y a modo de cierre, citaremos a María José Canel, quien nos menciona que:

“...la estrategia de comunicación crea, entonces, la ventaja competitiva al implicar a los públicos en las decisiones estratégicas, reduciendo así el conflicto y propiciando la colaboración, de manera que todos se muevan en la zona de beneficio común win-win” (Canel, 2007:80).

2.2.5.4. El plan de medios sociales o social media plan

Una vez vista la importancia y beneficios de contar con una estrategia de comunicación, es momento de que aterricemos la propuesta al manejo de las redes sociales para la consecución de nuestros objetivos.

Hay que recordar que las redes sociales son solo un canal más dentro de las posibilidades que tiene una institución para comunicar y relacionarse con su público, no obstante, como cualquier otro canal, requieren de una estrategia plasmada en un documento para que las acciones que se realicen adquieran un verdadero valor.

“¿Qué es una estrategia? La estrategia es un plan de acción global que opera en el campo especulativo, con decisiones no estructuradas, mediante el método de prueba y error. La estrategia es el proceso de la información de inteligencia, que facilita saber dónde se está y hacia dónde se está yendo. Más que la aplicación de recursos, es la explotación de la fuerza potencial”. (Scheinsohn, 2011: 93)

Si de algo hay que estar seguros, es que en las redes sociales no se improvisa; hacerlo solo es síntoma de falta de visión sobre el verdadero potencial de estas plataformas y una garantía absoluta de que no se cumplirán los objetivos que una organización se establezca en estos canales. Antes de ejecutar, hay que planificar:

“La elaboración del social media plan no es una tarea opcional. Se trata de la primera acción que debe realizar el community manager antes de tomar ninguna decisión, antes incluso de abrir un perfil corporativo en alguna red social. Crear el Social Media Plan requiere de un ejercicio de análisis que

llevará al profesional a tener un conocimiento profundo de la compañía. Con él, el community manager podrá definir sus objetivos con exhaustividad y rigor”. (Moreno, 2014: 56-57)

Una vez reconocida la importancia de la planificación, es aquí donde uno debe responder a preguntas básicas, como el motivo por el cual se debe estar en determinado canal. En el plano comunicativo, la estrategia de comunicación clásica, propuesta por Laswell, combina básicamente estos cuatro parámetros: quién comunica, qué, a quiénes y por qué medios. No obstante, a esto Costa (2001: 183) agregaría tres preguntas: con qué objetivos (qué se pretende conseguir en concreto), con qué inversión (financiera, humana, temporal, energética, etc.) y con qué resultados. De modo que quedaría siendo: quién comunica, qué comunica y con quién, por qué medios, con qué objetivos, con qué inversión y con qué resultados.

Precisamente, esas siete preguntas señaladas por Costa son las que se dan respuesta en un social media plan. Para dar cuenta de los elementos de este plan, nos serviremos de lo que mencionan Alberto Moreno (2014: 59) y Juan Carlos Mejía Llano (2013: 282), no sin antes mencionar que estos puntos que se detallan no se diferencian demasiado de lo que otros autores plantean:

De este modo, para Alberto Moreno un social media plan debe disponer de los siguientes elementos:

- 1. Análisis previo.** Antes de planificar una estrategia en redes sociales, hay que detenerse y realizar un ejercicio de análisis, una especie de auditoría interna que facilite definir por completo la empresa (su marca, sus objetivos, su estructura organizativa, los productos que vende, las áreas geográficas en las que está presente, etc.) e incluso realizar un pequeño análisis DAFO, definiendo así las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la compañía.
- 2. Fijación de los objetivos.** ¿Por qué queremos estar en las redes sociales? La única manera de conseguir que la presencia en los social media dé frutos es

estableciendo unos objetivos antes de llevar a cabo ninguna acción y, con base en ellos, definir un plan de actuación.

3. Definición del público al que nos dirigimos. Definir el público al que nos dirigiremos es vital, ya que serán estos individuos los que se sitúen en el centro de nuestra estrategia. Cualquier paso que realicemos tendrá por objetivo establecer o afianzar la relación con ellos. Las redes sociales ponen al ciudadano en el centro, mientras que las compañías, las marcas, gravitan a su alrededor. El sistema ha cambiado por completo en los últimos años: ahora el individuo es el astro rey y las empresas giran en torno a él como si fueran planetas.

4. Elección de las plataformas sociales. El haber definido previamente el público objetivo de nuestra actividad en social media nos ayudará mucho a escoger en qué redes sociales tenemos que focalizar nuestros esfuerzos. Como norma general, debemos elegir aquellas plataformas en las que presentan más actividad, tanto nuestros primeros prescriptores como los individuos a los que nos queremos dirigir.

5. Establecimiento del posicionamiento y el enfoque. La marca debe crear una estrategia única, alejándose en la medida de lo posible de lo que hacen los demás, pues ahí está el valor diferencial que podrá aportar a los que formen parte de su comunidad.

6. Definición y ejecución de la estrategia. Lo primero será establecer los recursos que se dedicarán a cada acción y cada plataforma, siempre teniendo en cuenta las metas que nos hemos marcado. Debemos fijar un plan de contenidos con el calendario de actividades detalladas que realizaremos. En él se señalará quién será el responsable de cada una de las acciones, dónde se llevarán a cabo, en qué horario, con qué regularidad, etc. Asimismo, deben quedar planificados tanto la manera de reaccionar ante situaciones imprevistas como el protocolo de actuación ante cualquier comentario negativo o error que se pueda cometer.

7. Medición y monitorización de las acciones. Todas las acciones que hayamos planteado en el calendario de actividades deben ser medidas, ya sea cuantitativa o cualitativamente, mediante unos parámetros que también deben quedar identificados en el plan de medios sociales. Es el momento de fijar por escrito cuáles son los Key

Performance Indicators (KPI) de nuestra estrategia, es decir, las variables que monitorizaremos.

Por su parte, similar a lo planteado por Moreno, Juan Carlos Mejía Llano brinda los siguientes pasos que considera necesarios para desarrollar un plan estratégico de *marketing* en redes sociales:

1. Evaluación de situación en el *marketing* de redes sociales

- Identificación de la estrategia de corporativa y de *marketing*
- Diagnóstico de las redes sociales
- Identificación de la audiencia
- Diagnóstico del entorno de las redes sociales
- Consolidación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las redes sociales

2. Definición del público objetivo del *marketing* en las redes sociales

- Definición de objetivos y metas del *marketing* en las redes sociales
- Planificación de canales y contenido
- Determinación de canales de las redes sociales por objetivo
- Planificar para escribir el contenido en las redes sociales

3. Creación del plan conversacional

- Generalidades del plan conversacional
- Establecer la periodicidad en las publicaciones
- Definición del contenido a publicar

4. Diseño de las métricas de *marketing* en las redes sociales

- Métricas en el sitio web, asociadas a las redes sociales
- Métricas de reputación de la empresa
- Métricas en Facebook
- Métricas en Twitter
- Métricas en otras redes sociales

5. Activación y gestión de las redes sociales

6. Escucha activa

7. Evaluación y planes de mejora

De lo señalado por Mejía destacamos los dos últimos puntos, pues en las redes sociales no se puede tener un plan demasiado estático, ya que la naturaleza de estas plataformas es muy variable y la cantidad de información que nos brindan los usuarios es abundante, por lo que hay que estar en permanente escucha activa para aprovechar una oportunidad o adaptarse a un cambio. Esto nos permitirá mejorar nuestros mensajes volviéndolos más afines a lo que nuestro público espera.

Siguiendo la misma lógica, el tiempo de evaluación de un plan debe disminuirse y estar en supervisión permanente para detectar posibles oportunidades de mejora.

2.2.5.5. El community manager

Una vez conocido todo el proceso, es momento de asignar a un responsable de ejecutar todo lo planificado. Esta persona viene a ser el community manager, la voz y oídos de una marca u organización en redes sociales y encargado de, tal como su nombre lo menciona, gestionar una comunidad.

Al respecto, la AERCO (Asociación Española de Representantes de Community Managers) nos aporta la siguiente definición: “Aquella persona encargada o responsable de sostener, acrecentar y, en cierta forma, defender las relaciones de la empresa con sus clientes en el ámbito digital, gracias al conocimiento de las necesidades y los planteamientos estratégicos de la organización y los intereses de los clientes. Una persona que conoce los objetivos y actuar en consecuencia para conseguirlos”. (2009: 5)

Un punto importante por resaltar sobre el community manager es que toda acción que realice será tomada como una acción que realiza la marca. Las personas no harán diferencia entre la marca y la persona que la maneja en redes sociales, por lo que es una labor que no debe ser infravalorada y ser asignada a un profesional.

Relacionado con las habilidades técnicas con las que debe contar, la AERCO (2009: 10) nos detalla las siguientes:

- **Conocimiento sectorial:** Tiene una cierta *expertise* en el sector en el que la empresa desempeña su función, para afianzar la credibilidad y la reputación.
- **Conocimientos de *marketing*, publicidad y comunicación corporativa:** Para entender objetivos de negocio y alinear su actividad con los mismos.
- **Redacción:** Debe escribir bien y le debe gustar hacerlo.
- **Un punto «geek»:** Pasión por las nuevas tecnologías, por internet y la web 2.0. Probar aplicaciones y servicios nuevos es su pan de cada día.
- **Creatividad:** En la economía de la atención y de la sobreabundancia de la información, las mentes creativas tienen más posibilidades de ganar cuota de atención.
- **Experiencia en la comunicación *online*:** Conoce los canales más adecuados y tiene buenos contactos en internet.
- **Cultura 2.0:** Existen unos valores y normas de conducta descritos en el apartado sexto, que deben ser interiorizados.

En lo que respecta a sus labores, Laura Perkins en su libro, *El libro de juego del community manager* (2015: 27)¹⁸, nos brinda una lista detallada:

1. Gestionar la relación con los clientes. (Adquirir, retener, facilitar, activar.)

- a. Escucha, comprende y aboga por los clientes.
- b. Facilita y gestiona conversaciones con los clientes, sobre sus preguntas y necesidades
- c. Actúa como un conducto entre el cliente y el conocimiento que necesitan de la empresa
- d. Crea una conexión entre el cliente y la marca o producto

2. Encontrar insights

¹⁸ Traducción original del inglés. Perkins, Laura (2015). *The Community Manager's Playbook. How to Build Brand Awareness and Customer Engagement*, 27.

- a. Pone al cliente en primer lugar, es un largo camino que nos permite recoger insights y comprender sus necesidades y deseos.
- b. Identifica oportunidades. Debido a que están interactuando con los clientes sin parar, el CM no solo puede encontrar insights, sino que también es capaz de ver oportunidades y ayudar a priorizar las oportunidades de los productos, servicios o necesidades, los ingresos potenciales, etc.

3. Actúa como conector

- a. Constructor de relaciones exteriores. (Grupos de interés, gestión de socios.)
- b. Comunica las necesidades de los clientes y las oportunidades identificadas a las partes apropiadas.
- c. Se asegura de que los consumidores sean escuchados.

Por su parte, Mejía Llano (2013: 44) le brinda una serie de funciones de un carácter más estratégico, que se encuentran más acordes con otro tipo de profesional, conocido como el social media manager.

- **Tener visión global.** El community manager debe dar una visión global de las redes sociales.
- **Crear la estrategia de redes sociales.** El community manager debe liderar la definición de la estrategia en redes sociales. Este debe ser un proceso participativo de diferentes áreas de la organización.
- **Estimar el presupuesto.** El community manager tiene que calcular el presupuesto necesario para implementar la estrategia de redes sociales.
- **Definir las redes sociales adecuadas.** El community manager debe identificar la red más apropiada para su estrategia y empresa, de acuerdo a los objetivos y necesidades de la empresa y los consumidores.
- **Administrar la reputación *online*.** El community manager debe crear la estrategia de gestión de la reputación *online*.
- **Responder a los ataques a la reputación.** El community manager tiene que diseñar la respuesta a los ataques referidos a la reputación de la empresa.

- **Encontrar vías de colaboración.** El community manager debe encontrar vías de colaboración entre la comunidad y la empresa. Este debe mostrar "el camino" y diseñar una estrategia clara de colaboración.
- **Buscar líderes.** El community manager debe ser capaz de identificar y "reclutar" a los líderes de las redes sociales, no solo entre la comunidad sino también dentro de la empresa.
- **Medir y analizar.** El community manager tiene que medir y analizar el éxito de la estrategia implementada, replicando, creando y corrigiendo si es necesario.

Solo para ilustrar, mencionaremos que la diferencia entre el social media manager y el community manager estriba en la naturaleza de la función que desempeñan. Mientras que el primero es de corte más estratégico; el segundo es más táctico. No obstante, esto no quiere decir que un community manager no pueda cumplir funciones del segundo. En la práctica, las exigencias para cada perfil suelen confundirse, en gran medida porque el rol de community manager tiene mayor difusión.

A continuación, sobre este tema mencionaremos brevemente otros perfiles profesionales que se plantean como los ideales para constituir un equipo de Social Media:

Content manager: Planificador y creador de contenido.

Analista: El profesional que trabaja directamente con estadísticas y conoce las principales en cada medio.

Planner: En sus responsabilidades tiene la planificación, gestión, optimización y compra de publicidad de los distintos formatos de pauta.

Al igual que con el perfil del social media manager, estos perfiles también suelen ser asumidos por el CM y dependerá del tamaño de la organización y de sus posibilidades que las labores se diversifiquen en distintas personas; sin embargo, para evitar confusiones, señalaremos que su labor en concreto es la de gestionar una comunidad, entendiéndose por

esto lo que señalan Martin Weintraub y Lauren Litwinka en su libro, *The Complete Social Media Community Manager's Guide*, como definición:

“La gestión de comunidad se trata de escuchar, publicar contenido valor que conecte con nuestra audiencia en una forma humana, interactuando con nuestra comunidad, y manejando la reputación”. (Weintraub y Liwtinka, 2013: 171)¹⁹

Por último, es importante resolver la cuestión sobre si la gestión de las redes sociales de la organización debe estar a cargo de un profesional que forme parte de la misma, o si esta labor puede ser externalizada. Relacionado con esto, Fernando Maciá, fundador de Human Level Communication, sostiene que contratar una agencia especializada puede ser útil en la fase de planificación; sin embargo, luego es recomendable contar con un profesional interno.

“... la atención de los perfiles corporativos en las redes sociales en el día a día es recomendable que sea desempeñada por una persona de la propia empresa. Esta persona será experta en su sector, conocerá en profundidad la estrategia comunicativa de la empresa, la personalidad que desea proyectar y sabrá también a quien desviar una cuestión que no tenga respuesta directa”. (2105: 392)

2.2.5.6. Plan de contenidos en medios sociales

La clave para publicaciones online exitosas es tener una clara y significativa estrategia. Una fuerte estrategia de medios sociales empieza con un claro entendimiento de cómo los objetivos de marketing se relacionan con la audiencia. Para crear contenido que conecte con la audiencia, la pregunta clave está en preguntarse en qué temas los miembros de la audiencia estarán interesados. (Barker, *et. ál*, 2013: 92)²⁰

Tal como se ha venido mencionado hasta el momento, el contenido de valor es uno de los factores de mayor importancia en la estrategia, ya que de él dependerá nuestro éxito en redes sociales, lo que nos genere interacción y lo que nos hará destacar dentro de la saturación de mensajes a la que los usuarios se encuentran expuestos.

¹⁹ Traducción original del inglés. Weintraub, Martin y Litwinka, Lauren (2013). *The Complete Social Media Community Manager's Guide*, 171.

²⁰ Traducción original del inglés. Barker et. ál (2013). *Social Media Marketing: A Strategic Approach*, 92.

Una estrategia de contenido te ayudará a definir mejor tus objetivos en Facebook. Estos objetivos impulsarán la frecuencia de los mensajes, así como sus temas o tipos de contenido. (Zarrella, 2011: 155)²¹

Por este motivo, contar con un plan de contenidos es de vital importancia para gestionar de manera eficiente las publicaciones. Manuel Moreno (2014: 79-80) nos brinda una guía detallada de los elementos con los que este debe contar:

- **Establecer los objetivos del plan de contenidos.** ¿Qué queremos conseguir con los contenidos que vamos a elaborar? Los objetivos estarán completamente alineados con los establecidos en el Social Media Plan de la compañía, que, a su vez, irán en consonancia con los generales que se haya trazado la empresa.
- **Determinar el público** al que se harán llegar los contenidos con los que queremos lograr esos objetivos.
- **Definición de las temáticas** y de los mensajes que se quieren comunicar, atendiendo a unas palabras clave que deberán estar presentes en todas las comunicaciones y que dotarán de unidad a toda la estrategia comunicativa.
- **Crear un libro de estilo** para las comunicaciones en los social media, en el que se fije el tono, el enfoque y el ritmo recomendado de actualización de los mensajes para cada red social. En él se detallarán también la mejor manera de redactar y la estructura que deben tener los contenidos para redes sociales.
- **Fijar el plan de acción**, creando un calendario editorial en el que quedará señalada la periodicidad de los mensajes, el tipo de contenidos, los canales mediante los cuales se comunicará, el responsable de redactarlos, etc.
- **Seleccionar los canales a los que se enviarán los mensajes.** Al elegir la estrategia habrá que crear el contenido específico para cada plataforma, teniendo en cuenta sus características y considerando que no todas retornarán la misma respuesta por parte de los usuarios.

²¹ Traducción original del inglés. Zarrella, Dan y Allison (2011). Facebook Marketing Book, 155.

- **Determinar los recursos de los que disponemos.** Elaborar un presupuesto del gasto del que podemos destinar para la elaboración de contenidos, estableciendo tiempos y responsables de su publicación.
- **Llevar a cabo el control y el seguimiento** de cada publicación de contenido, anotando las interacciones que han tenido los usuarios, su valoración positiva o negativa, etc., precisando las métricas distintas de monitorización para cada plataforma.

De todos estos puntos, destacaremos la elaboración de un calendario editorial, ya que permite ordenar las publicaciones y evita que una organización se quede sin contenidos de valor, lo que termine llevándola a improvisar y a no generar los resultados esperados en la interacción. Asimismo, se debe enfatizar en la necesidad de medir la eficacia de una publicación mediante la interacción que esta genera, ya que este indicador nos permitirá afinar los contenidos para que se encuentren más afines con el público objetivo.

“Una parte importante de una estrategia de contenido es impulsar las interacciones. Cada interacción en su página, ya sea en forma de me gusta o comentario, funciona como un voto para su página. A mayor participación e interacción en tu página, más alto el ranking que ocupa. Esto también se mantiene en los canales de noticias de tus seguidores; a medida que interactúan con nuevos elementos, sus amigos lo verán y se aproximarán a tu página”. (Zarrella, 2011: 59)²²

De igual manera, es importante aprender de las experiencias exitosas y lo que viene dando resultado en redes sociales en la práctica, por lo que resulta meritorio señalar la información que brinda Óscar Rodríguez (2012: 68), basada en las fórmulas de éxito que ya han sido probadas por miles de empresas y profesionales en Facebook:

1. Las publicaciones de entre 100 y 200 caracteres, menos de tres líneas, reciben un 60 % más de Me gusta que las que sobrepasan esa cifra.
2. El texto por sí solo no engancha con el usuario; el video y la fotografía atraen más.
3. Es necesaria una publicación constante para llegar a la mente de los fans.

²² Traducción original del inglés. Zarrella, Dan y Allison (2011). The Facebook Marketing Book, 59.

4. Las preguntas se deben realizar mediante encuestas, es mucho más sencillo para un usuario responder con un simple clic. Además, los datos son más fácilmente analizables.
5. Lo que mejor funciona es el contenido exclusivo, al que solo puedan acceder fans y que solo puedan conseguir en Facebook. (Imágenes, trucos, promociones, descuentos, etc.)
6. Es necesario que el fan se sienta tratado de modo exclusivo y de manera especial, que obtiene información, ofertas y ventajas que no pueden conseguir otros usuarios.
7. Los contenidos oportunos y de moda son sinónimos de éxito. El fan se comporta muy bien ante temas y eventos de actualidad.

Por su parte, con base en los análisis realizados por Dan Zarrella para su libro *La ciencia del nuevo marketing* (2014: 69), podemos proporcionar las siguientes recomendaciones:

1. No utilizar lenguaje autorreferencial, pues disminuye la cantidad de seguidores y los retuits. Los seguidores de marcas no las siguen para que hablen todo el tiempo de ellos mismos. La biografía de Twitter es la única excepción.
2. No publicar contenido negativo todo el tiempo, pues la negatividad no vende en los medios sociales.
3. Las llamadas a la acción funcionan en los medios sociales. Si se quieren conseguir retuits, deben ser pedidos.
4. Para obtener retuits es importante tuitear información novedosa. La información actual y no difundida resulta valiosa.
5. Añadir link a los tuits resulta positivo cuando se trata de retuits. Resulta más probable que una persona retuitee un enlace que un simple tuit.
6. Los tuits de 130 caracteres consiguen más clics que los tuits con un número menor de caracteres.
7. Se recomienda escribir tuits con una mayor cantidad de adverbios y verbos, pues funcionan mejor que los sustantivos y adjetivos.

2.2.6. Gobierno Electrónico y redes sociales

2.2.6.1. Nociones básicas de Gobierno Electrónico

Antes de profundizar en el gran valor que tienen las redes sociales para la administración pública, comenzaremos por la definición del concepto de Gobierno Electrónico o E-Government para diferenciarlo del concepto de Open- Government, ya que si bien pueden ser muy similares y guardan cierta relación, no son lo mismo.

Cuando hablamos de E-Government hacemos referencia a la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos del Gobierno; mientras que al hablar de Open Government hacemos referencia a un cambio de valores y principios basados en la transparencia, la colaboración y la participación.

“Open Government es la aplicación de la cultura dospuntocerista a la administración pública y al Gobierno, una administración en la que los procesos estén en permanente fase beta y donde los mismos pueden ser mejorados por la interacción permanente con los ciudadanos”. (Calderón, 2010: 14)

Se habla de GE como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. (Naser, 2011: 11)

Con base en estas dos definiciones, se entiende que el Open Government implica un cambio a nivel administrativo que contempla la aplicación de las nuevas tecnologías; por lo que puede decirse que el E-Government forma parte del cambio que significa instaurar un gobierno abierto, ya que la transparencia, la colaboración y la participación son imposibles de conseguir sin las TIC.

Una vez establecidas las diferencias, es preciso mencionar la presencia de documentos formales que brindan también su definición de E- Government. Nos referimos al E-Government Act of 2002 de Estados Unidos y la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del 2007.

La E-Government Act nos menciona que “el gobierno electrónico se refiere al uso que hace la administración pública de las aplicaciones de internet basadas en la web y otras tecnologías de la información, combinada con procesos que implementen estas tecnologías, para A) mejorar el acceso y la entrega de la información del Gobierno y los servicios al público, así como a otros organismos y entidades del Gobierno; B) o lograr mejoras en las operaciones del Gobierno, que pueden incluir la eficacia, la eficiencia, la calidad del servicio, o la transformación”. (2012: 4)

Sobre el mismo tema, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico señala que “se entienden las expresiones de ‘Gobierno Electrónico’ y de ‘Administración Electrónica’ como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales”. (2007: 7)

Por su parte, en el caso peruano, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) menciona que “Gobierno Electrónico consiste, pues, en todas aquellas iniciativas que implican el uso de las TIC en la gestión interorganizacional del Estado e incluye la definición, coordinación, implementación y desarrollo de las Políticas Públicas”. Asimismo, plantea como objetivo “acercar la administración del Estado y sus procesos a la ciudadanía y a las empresas en general, proveyendo servicios de calidad, accesibles, seguros, transparentes y oportunos, a través del uso intensivo de las TIC”.

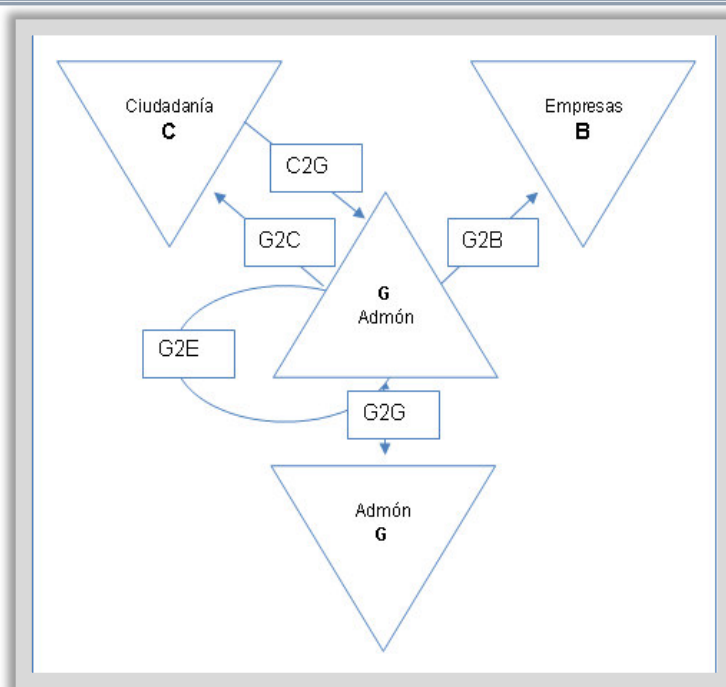
De estas dos últimas definiciones hay que destacar que el E-Government no se trata tanto de la implementación de las TIC por parte del Gobierno en sus procesos, sino de cómo estas pueden ser utilizadas para mejorar la relación con el ciudadano, por lo que hay que volver a él cada vez que se requiera realizar una mejora, una aplicación o instaurar un nuevo canal digital.

“Pensar los proyectos desde los ciudadanos no es un ejercicio sencillo. Implica acoger ideas, propuestas, críticas para retroalimentar la acción del gobierno. Darle importancia a las opiniones de los ciudadanos no solo fortalece la democracia y aumenta significativamente la legitimidad de las autoridades, sino que además hace más efectiva la acción del Gobierno, puesto que el feedback permite sintonizar lo que el Gobierno hace con lo que los ciudadanos necesitan”. (Araya, 2004: 256)

Para ello, es imperativo estar en constante comunicación con la ciudadanía para conocer sus ideas y opiniones, lo cual es muy posible gracias a las TIC que han cambiado el modelo tradicional de relaciones que una institución pública puede mantener.

Donde antes se hablaba solo de G2C (gobierno a ciudadano), hoy se habla de C2G ciudadano a gobierno. Alberto Ortiz (2014: 2) plantea el siguiente esquema sobre las relaciones que puede mantener la administración pública, a la que añade el C2G.

Gráfico 18: Esquema de relaciones de la administración pública



Fuente: Elaborado en base al informe de Alberto Ortiz de Zarate

No obstante, el autor es claro al mencionar que ese mismo tipo de relación bidireccional se extiende también a las que se tienen con las empresas, otras administraciones públicas o los empleados. La bidireccionalidad se extiende a todos los puntos de contacto y es clave en el auténtico Gobierno Electrónico.

Para concluir este acercamiento al Gobierno Electrónico, mencionaremos que como todo cambio, este se realiza de manera progresiva. Claudio Orrego (2004: 256) nos brinda las siguientes cinco etapas de desarrollo del Gobierno Electrónico sustentadas en el análisis de experiencias de varios países:

1. Informatización. La primera etapa del Gobierno Electrónico, incluso previo a la conexión a internet, es el establecimiento de una amplia base de computación en las instituciones públicas. Esto supone no solo la existencia de computadoras para las tareas secretariales o incluso profesionales, sino también la automatización de las tareas de cálculo, finanzas, oficina de correspondencia, etc. Siendo ésta la etapa la más fácil de implementar, está lejos de agotar todas las potencialidades del e-gov.

2. Presencia. Es el uso de internet el que agrega un enorme potencial de acceso al uso de la computación en el Gobierno. En efecto, por medio del establecimiento de una página web o de un portal en la web, los servicios públicos pueden entregar una enorme cantidad de información útil para ciudadanos, grupos comunitarios o empresarios. Así, sin incurrir en mayores costos (incluso disminuyéndolos) la administración del Estado puede ampliar sus horarios de atención (24 x 7), lugares de acceso (cualquier computadora conectada) y el número de personas que se puede atender con el mismo personal.

3. Interacción. El tercer nivel de Gobierno Electrónico busca aprovechar la creciente comunicación unidireccional del ciudadano con el Gobierno, y de éste con el ciudadano para transformarla en un verdadero diálogo virtual. Se trata de superar la idea de internet como una gran vitrina, en la cual el ciudadano se acerca solo a buscar información estática para crear un espacio de verdadera comunicación interactiva. Esto se traduce en la posibilidad de comunicación por correo electrónico, en la búsqueda de información que puede existir en bases de datos

remotas, en formular reclamos y/o enviar sugerencias, y quizá lo más desafiante, desde el punto de vista democrático, la posibilidad de participar en la discusión de definiciones de política pública, sean legislativas, municipales o del Gobierno central.

4. Transacción. Un cuarto nivel de e-gov consiste en pasar de la comunicación (participativa o no) y del mero acceso a la información a una situación en que el ciudadano pueda realizar sus trámites en línea. Esto significa que muchas de las operaciones que el ciudadano debía hacer personalmente y en papel en las oficinas públicas, hoy se pueden realizar por internet, sin trasladarse a ningún lugar. Estas operaciones pueden ser desde la presentación una excusa, la solicitud de un certificado, el pago de una multa, la declaración de impuestos o la postulación a un subsidio. Es precisamente en este nivel de e-gov donde se empiezan a percibir los principales ahorros, tanto directos para el Gobierno como indirectos para los que interactúan con el mismo.

5. Integración y transformación: Finalmente, tenemos la última y más compleja fase del Gobierno Electrónico. Aquí ya no basta con tener una gestión informatizada, conectada y presente en internet, con comunicación bidireccional con el Gobierno y con trámites *online*. Todo eso es bueno, pero no es suficiente para romper con los diversos silos autárquicos que tiene todo gobierno. En efecto, uno de los peores dramas de la burocracia estatal es la necesidad que tienen los ciudadanos de recorrer diversas instituciones públicas para recibir una respuesta o autorización, la cual no siempre coincide entre institución e institución. Por eso, uno de los mayores aportes que puede brindar el e-gov es la interconexión de las agencias públicas, lo cual supone rediseñar procesos y cambiar normas que permitan tener verdaderas ventanillas únicas en el Estado (*one stop shops*). Este nivel, que supone una delicada pero posible integración burocrática e informática, es posible y genera los mayores beneficios del e-gov.

2.2.6.2. Redes sociales, comunicación y Gobierno Electrónico

“El gran cambio que ha traído internet —y que la robótica ya había anticipado de algún modo— es la interactividad. Ya no hay emisor activo y receptor pasivo: en todo caso, hay un emisor activo y un receptor proactivo. Ya no hay aquí unidireccionalidad ni linealidad del mensaje, sea este virtual, sonoro o audiovisual. Ya no solo hay persuasión. Lo que se maneja en la Red es información, es decir, conocimiento”. (Costa, 2001: 198)

La interacción con la ciudadanía es base en cualquier tipo de gobierno, sea nacional o municipal; escuchar y hacerse escuchar para llegar a un consenso legitima a la institución pública y sus decisiones ante la sociedad, y favorece la imagen de una institución democrática. Respecto a este tema, María José Canel (2007: 28) en su libro, *Comunicación de las instituciones públicas*, nos menciona lo siguiente:

“Su supervivencia está ligada a la capacidad que tenga para definirse, para mostrar sus objetivos, para justificar sus acciones y para implicar a los demás en las mismas. Su identidad se constituye entonces no solo por lo que la ley le atribuye, sino a través de la interacción que establece con cada una de las personas que están en relación con ella”. (Canel, 2007: 28)

Comprender esto, implica entender a la comunicación en su esencia más básica, es decir, como la acción de poner en común. Entender la institución desde una perspectiva comunicativa significa comprender que el intercambio entre la institución y los públicos es decisivo para la organización. (Canel, 2007: 29)

De esta manera, el que la institución pública haya encontrado en las redes sociales a uno de los mejores canales para interactuar con la ciudadanía resulta bastante comprensible, dada la facilidad que estos canales presentan en cuestión de generar interacción, al punto que puede decirse que no hay ningún otro motivo más importante por el cual un gobierno deba estar presente en las redes sociales, salvo el de interactuar.

“Es importante no perder de vista esta idea. La presencia de la administración pública en estas redes ajenas se justifica en cuanto supone un acercamiento a los medios que usa la ciudadanía, tanto para escuchar lo que allí se dice, como para participar en las comunidades en pie de igualdad”. (Ortiz, 2014: 11)

El modelo unidireccional de los medios tradicionales, como la televisión o la prensa, no puede ser extrapolado aquí. Las personas se encuentran presentes en estos medios para dar a conocer su opinión y obtener respuesta, por lo que la institución debe estar preparada para mantener un diálogo en el mismo nivel.

“En un contexto donde los canales y las tecnologías de comunicación se multiplican y los públicos hacen oír su voz, no basta con generar monólogos hipnóticos: hay que atreverse a tener actitud y aptitud para el intercambio y para la construcción de consensos”. (Scheinsohn, 2011: 14)

Este cambio de actitud, basado en la interacción, nos permitirá ir más allá de la lógica de persuasión de los medios tradicionales para pasar a una lógica de comunicación permanente, que es lo que necesitan en verdad las instituciones públicas y que, tal como menciona Inés Mergel, todavía no han conseguido:

“Las organizaciones gubernamentales están tratando a las interacciones de los medios sociales como mecanismos de difusión puros y no han reconocido todavía el poder de las redes sociales para comprometer e interactuar con el público. El reto futuro –y las oportunidades– será mover las operaciones del Gobierno hacia un paradigma de información abierto que soporta transparencia radical, que ayuda a las agencias a entender cómo adaptarse a los cambios de comportamiento en línea y el uso de medidas de engagement que proporcionen una visión en la eficacia y la eficiencia de sus interacciones en línea con los ciudadanos”. (Mergel, 2012: 290)

Hasta que no se entienda esta lógica se seguirá cometiendo una serie de errores, de los cuales Gerardo Bustos, subdirector general en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de España, da cuenta y resumimos:

- 1. El problema empieza dentro: redes con cerrojo.** No se implica al propio personal para que participen en los canales de redes sociales. Muchas veces se prohíbe el uso interno de las redes sociales.
- 2. Pánico a informar y poco abierta a la información externa.** Se informa de manera escasa y se utilizan a las redes sociales para publicidad y propaganda. Asimismo, no se hace caso a los aportes de los ciudadanos.
- 3. Desarrollo descentralizado y sin estrategia global común.** Falta de planeamiento global. Las instituciones públicas no trabajan de manera conjunta. De

la misma forma, las instituciones públicas en redes sociales no han definido cuestiones básicas como quiénes son, qué quieren y a quién se deben dirigir.

4. Estrategia inexistente o deficitaria. No existe un planeamiento estratégico en la elección de las redes sociales ni un manual sobre cómo utilizarlas. Mucho menos pautas para atender una crisis.

5. No hay una actitud 2.0. No se entienden que la web 2.0 ha cambiado la forma de relacionarse de los ciudadanos entre sí, la cual se sustenta en participar y compartir. No comprenden la importancia de aportar valor en las redes sociales.

6. Ignora sus casos de éxito. No se aprenden las buenas experiencias. Se las ve como un caso aislado.

7. No encuentra a los ciudadanos. El ciudadano no se encuentra en el centro de su estrategia.

8. Confunden las redes con un periódico mural. No se comprende la importancia del contenido de valor, por lo que no se encuentra establecido lo que se compartirá, ni el estilo ni el tono de comunicación.

9. Ausencia de debate. No se realiza una escucha activa. Se ve a la crítica como un peligro y no se aprovechan las aportaciones de los ciudadanos.

10. Desprofesionalización. El papel del community manager es de gran importancia en un plan estratégico, por lo que debe estar en manos de un profesional.

Relacionado con la actitud 2.0 que es necesaria tener, Ignacio Criado y Francisco Rojas (2013: 13) brindan una serie de valores que deben inspirar la labor de la administración pública en las redes sociales:

- **Colaboración (participación en las acciones ciudadanas).** Promover y participar en espacios de colaboración es la clave para crear comunidades que aportan un valor en la Red. Participar en acciones ciudadanas como si fueran propias, además de fomentar la participación del resto de la ciudadanía.
- **Apertura y transparencia.** La organización se debe mostrar tal como es, con naturalidad y con voluntad de servicio.

- **Interdependencia (corresponsabilidad).** Saber a quién se representa y hacia quién, cómo y dónde nos relacionamos. Se debe tener en cuenta las normas de *netiqueta* propias de cada uno de los espacios.
- **Compartición (conocimiento abierto).** Crear las condiciones necesarias para que ciudadanía, empresas y otras organizaciones generen riqueza con los datos y contenidos elaborados por la Administración.
- **Integridad (servicio público).** La comunicación y la atención, mediante las redes sociales, deben ser tan eficaces o más de lo que lo es la presencial. Al mismo tiempo, tienen que ser más eficientes y dar más resultados.

2.2.6.3. Planificación estratégica en las redes sociales del Estado

Tal como se mencionó a lo largo del trabajo, uno de los errores de las instituciones públicas es la falta de una planificación estratégica que le permita definir su accionar en redes sociales y tener un correcto desempeño en estas plataformas.

Respecto a los pasos que seguir por parte de una entidad pública para implantar y gestionar sus redes sociales, Virgina Vaño Sempere (2014: 4) nos menciona los siguientes pasos:

1. **El briefing.** Análisis de la situación, objetivos, público objetivo, antecedentes, situación actual.
2. **Presencia en redes.** Personal disponible, planificación de contenido, creación de canales.
3. **Formación.** Communities, corporación, técnicos, personal base.
4. **Pilotaje inicial.** Inserción de primeros contenidos, seguimiento y corrección, asesoramiento técnico.
5. **Estrategia de social media.** Guía de comunicación, planes de contenidos, coordinación, análisis, resultados.

Por su parte, relacionado con este mismo punto, Ignacio Criado y Francisco Rojas (2013: 86) proponen los siguientes elementos con los que debe contar una estrategia de presencia en las redes sociales:

- **Objetivos del proyecto:** Es primordial delimitar los objetivos generales y los específicos. Cada objetivo general tendrá su línea editorial y plan de publicación. No resulta conveniente definir un gran número de propósitos generales si no se dispone de medios suficientes. Los objetivos específicos responden a los asuntos de trabajo del día a día y son los principales recursos para alimentar las publicaciones en los medios sociales del proyecto. Es recomendable no tener demasiada ambición y tender a objetivos concretos y medibles.
- **Público objetivo:** Si se conoce a la potencial audiencia, la redacción de los mensajes será más directa y precisa.
- **Elección precisa de los medios sociales:** Según los propósitos y el público al que se dirige el proyecto de comunicación, habrá que escoger el o los medios más adecuados. Cada red tiene sus características técnicas y su lenguaje propio, por lo que hay que evitar la réplica de un mismo mensaje en medios diferentes.
- **Estilo:** Las publicaciones han de concebirse acordes a objetivos, público y medio social de difusión. No hay que olvidar que las personas buscan en los medios sociales un contacto cercano, similar al de las pequeñas comunidades.
- **Definir equipo y recursos:** Hay que establecer quién se encargará de las publicaciones y también se recomienda contar con repositorios multimedia para enriquecer las publicaciones.
- **Planificación:** Es clave hacer una planificación sobre un calendario que defina mensajes y temas de los objetivos de la comunicación. Esta acción ofrecerá coherencia al espacio y permitirá una buena planificación del equipo gestor. Todo plan de difusión requiere de una constante revisión, ya que los medios sociales están vivos y en constante cambio por la intervención de múltiples personas y, adicionalmente, por factores externos que marcan las tendencias y la actualidad.

- **Promoción:** Para dar a conocer la presencia de una organización, es preciso publicitar el nuevo espacio en entornos donde interviene el público objetivo de la acción de comunicación.
- **Medir el impacto:** La mayoría de las redes sociales cuentan con su servicio de estadísticas. Si inicialmente es oportuno centrarse en obtener el mayor número de personas que sigan las publicaciones, es recomendable contar con otras métricas que midan la efectividad de la estrategia puesta en marcha en los medios sociales.

Asimismo, es imprescindible destacar la importancia del contenido de calidad para la organización pública, pues en muchos de los casos esta no destina un gran presupuesto a las redes sociales, lo que evita que se invierta en publicidad, por lo que el alcance de un mensaje depende del número de personas que interactúen con él.

Las reglas en las redes sociales son las mismas tanto para el sector privado como para el público: lo que recibe interacción es visto y lo que no la recibe pasa desapercibido. Por este motivo, el contenido de la institución pública debe ser de igual calidad al de un privado para poder competir en redes sociales. La acción de replicar contenido de otros medios resulta contraproducente. Los mensajes que logran combinar lo informativo, creativo, educativo y emocional son los que triunfan.

“Una lección importante en esta materia nos indica que informar no es promocionar. El contenido debe ser efectivo y pensado en quienes lo utilizan. Los servicios del Gobierno tienen múltiples usuarios públicos, por lo tanto esta diversidad debe ser tomada en consideración en términos gráficos, como de lenguaje y pertinencia de la información. Segmentar es un aporte, pero se debe velar porque la segmentación no signifique fragmentación”. (Araya, Porrúa, 2004: 35)

CAPÍTULO III

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS REDES SOCIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

3.1. Policía Nacional del Perú

3.1.1. Breve descripción de la organización

La Policía Nacional del Perú es una institución dependiente del Ministerio del Interior, que se encuentra activa desde el 6 de diciembre de 1988, a raíz de la promulgación de la Ley N° 24949, la que estableció una modificación en la Constitución Política, por la cual esta asume la organización y funciones de la Guardia Civil del Perú, la Policía de Investigaciones del Perú y la Guardia Republicana del Perú.

De esta manera, la Policía Nacional del Perú tiene por finalidad garantizar el orden interno y el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, así como el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Respecto a su visión y misión, estas se encuentran plenamente establecidas en su página web:

Misión:

La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado que tiene por misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad de los patrimonios público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia; vigilar y controlar las fronteras; con el propósito de defender a la sociedad y a las personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos.

Visión:

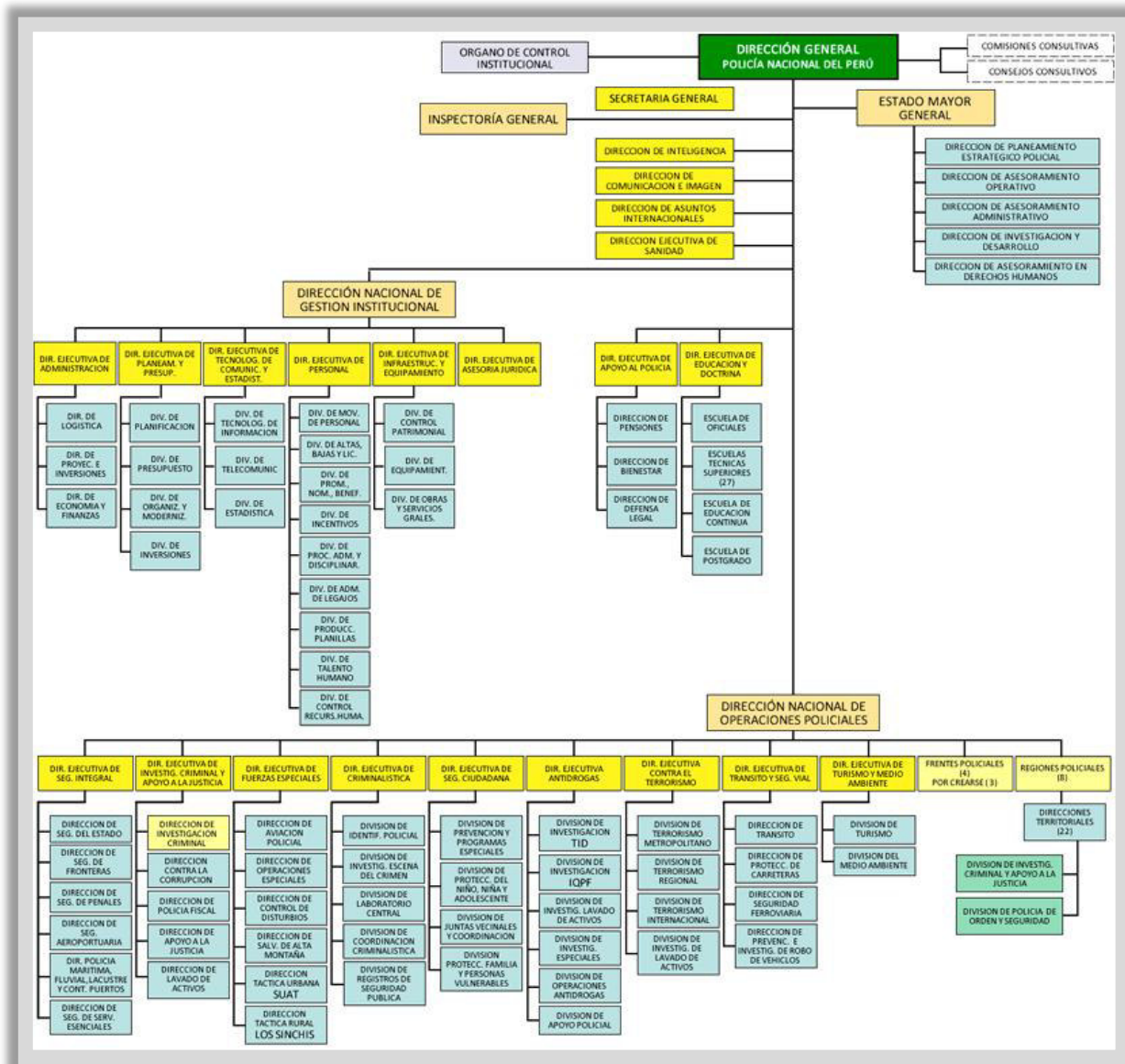
Policía moderna, eficiente y cohesionada al servicio de la sociedad y del Estado, comprometida con una cultura de paz, con vocación de servicio y reconocida por su respeto irrestricto a la persona, los derechos humanos, la Constitución y las leyes, por su integración con la comunidad, por su honestidad, disciplina y liderazgo de sus miembros.

Respecto a sus funciones, dentro de las principales se encuentran mantener la seguridad pública y el libre ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución Política del Perú; prevenir, combatir, investigar y denunciar los delitos y faltas previstas en el Código Penal y leyes especiales; garantizar y controlar la libre circulación ferroviaria, vehicular y peatonal en la vía pública y las carreteras; brindar protección al niño, al adolescente, al anciano y a la mujer que se encuentran en situación de riesgo de su libertad; cumplir con los mandatos escritos del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Jurado Nacional de Elecciones, Ministerio Público y de la ONPE; velar por la seguridad de los bienes y servicios públicos, en coordinación con las entidades estatales correspondientes; investigar la desaparición de personas naturales y la identificación de las personas con fines policiales; entre otros.

Es importante que recordemos estas funciones, ya que durante el análisis del caso se podrá observar que en su mayoría cada uno de los mensajes que la Policía Nacional del Perú emite en redes sociales, sean estos en Facebook o Twitter, se encuentran relacionados con el cumplimiento de una de ellas o con un consejo relacionado con las mismas.

Por su parte, relacionado con su estructura interna, esta se encuentra establecida como lo muestra el siguiente organigrama, encontrándose la gestión de la comunicación a cargo de la Dirección de Comunicación e Imagen, cuyo director es el general de la PNP Augusto Rubén Sánchez Bermúdez.

Gráfico 19: Organigrama de la PNP

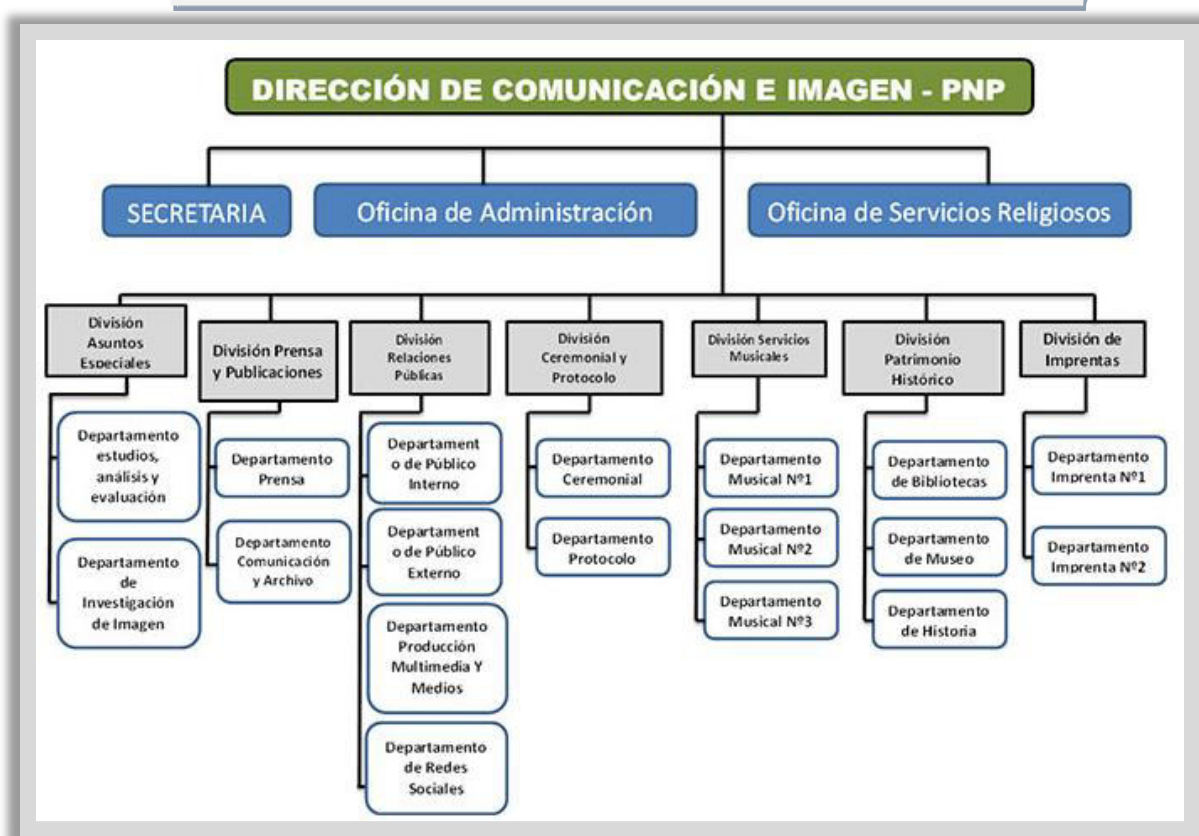


Fuente: Web de la PNP

Como se puede observar, la comunicación para la Policía Nacional del Perú tiene alto valor al encontrarse en un nivel directivo. A su vez, la Dirección de Comunicación e Imagen está repartida en División de Asuntos Especiales, División de Prensa y Publicaciones, División de Relaciones Públicas, División de Ceremonial y Protocolo, División de Servicios Musicales, División de Patrimonio Histórico y División de Imprentas.

De esta subestructura es importante mencionar que la División de Relaciones Públicas se encuentra ubicada específicamente en el Departamento de Redes Sociales, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 20: Dirección de Comunicación e Imagen - PNP



Fuente: Web de la PNP

En lo relacionado con las diversas funciones de la División de Relaciones Públicas, es importante resaltar que los puntos vinculados con lo digital están mencionados de manera explícita en su portal web: 1. Administrar el contenido de la página web oficial de la PNP, en coordinación con la Diretic PNP. 2. Gestionar las redes sociales oficiales de la PNP.

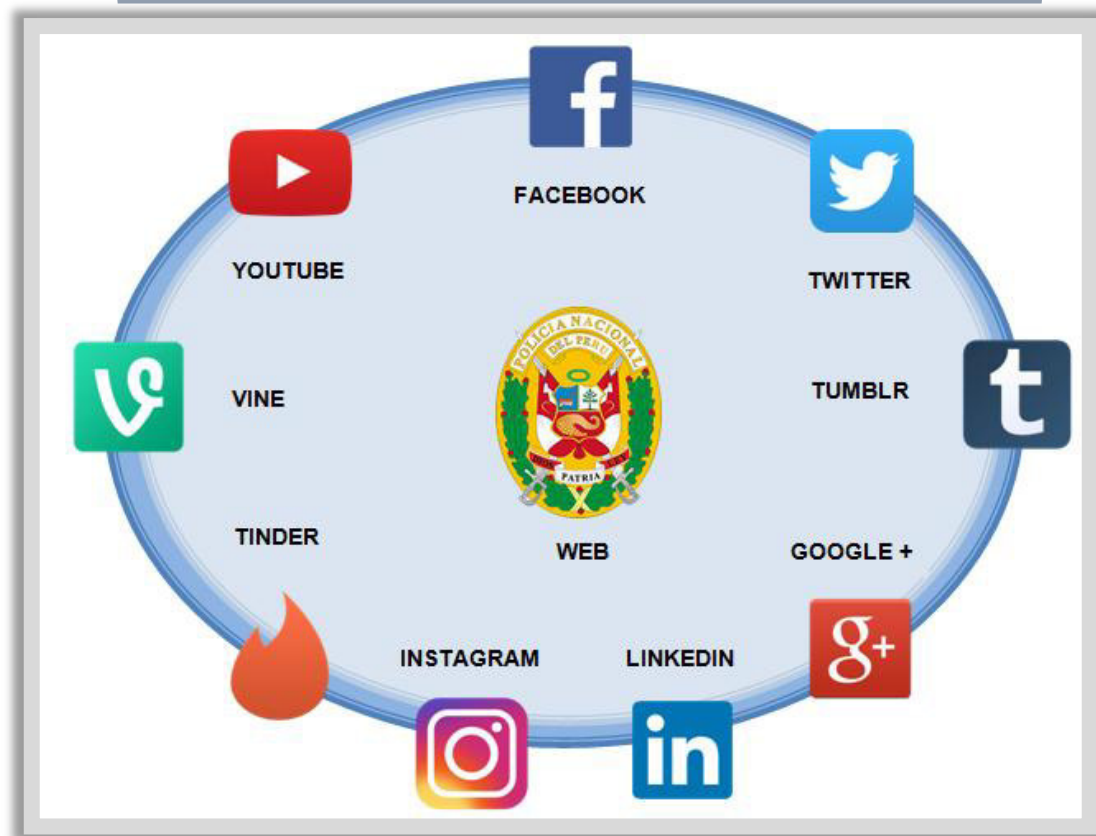
Por su parte, acerca del Departamento de Redes Sociales, cabe manifestar que este es de reciente creación, específicamente en setiembre del 2015, y nace producto del pedido hecho al comandante Carlos López Aedo, encargado de la Oficina de Relaciones Públicas de la

Policía Nacional del Perú. Este último es loable de destacar, puesto que para cualquier iniciativa de comunicaciones o cualquier iniciativa digital es fundamental contar con el apoyo de importantes autoridades de la institución.

3.1.2. Ecosistema digital

Respecto a la conformación de su ecosistema digital, este ha sido representado de la siguiente manera a partir de conversaciones con el community manager de la institución, Giancarlo Díaz Pardo.

Gráfico 21: Organigrama de la PNP



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, sobre la función de cada uno de los canales, Giancarlo Díaz Pardo comentó lo siguiente:

CANAL	FUNCIÓN
Facebook	“Estamos en Facebook, donde es el canal o la vía que más estamos cuidando en cuestión de alcance, pues no tenemos un presupuesto, así que tenemos que cuidar muy bien lo que vamos a publicar. Y lo que hacemos es estar atento a las tendencias, para ver lo que le vamos a decir a la gente. En Facebook, nuestro contenido está muy enfocado a la tendencia”.
Twitter	“En Twitter compartir las noticias que tenemos”.
Tumblr	“En Tumblr compartir las noticias que la prensa no ha recogido. Compartimos todas las intervenciones que ha realizado la Policía. Al menos las más relevantes”.
Instagram	“Estamos en Instagram, donde publicamos el quehacer de los policías día a día. Los robocops bailando o el selfie de un colega. Nuestros consejos dependiendo de cuán importante o relevante va a ser para el público”.
Linkedin	“En LinkedIn, que acabamos de abrir, estamos con recomendaciones muy serias”.
Tinder	“Estamos en Happen y en Tinder, solo para que las personas vean que estamos presentes, porque lo único que te decimos en esas palabras es que tengas cuidado con lo que estás haciendo con tu contenido”.
Google +	“En Google Plus que, en realidad, estamos forzados a estar allí porque tenemos un canal en Youtube”.
Youtube	“En él subimos asuntos protocolares como las ceremonias”.
Vine	“Estamos en Vine con las mejores escenas de estos videos”.

3.1.3. Perfiles en Facebook y Twitter

En la actualidad, la Policía Nacional del Perú cuenta en Facebook con 377 438 seguidores (11/9/2016). Asimismo, su fan page ha recibido el check azul, lo cual indica que ha sido

autenticada por Facebook. Es la red social principal de la PNP, en la que se concentran la mayoría de sus esfuerzos.

Gráfico 22: Fan Page de la PNP



Fuente: Fan Page de la PNP

Respecto a la cuenta de Twitter, esta lleva por nombre @PolicíaPerú y cuenta con un total de 74 100 seguidores. Asimismo, es digno de destacar que la cuenta está autenticada por Twitter. Como se ha mencionado, es la plataforma informativa por excelencia de la PNP.

Gráfico 23: Twitter de la PNP



Fuente: Twitter de la PNP

3.2. Planificación estratégica

Antes de iniciar con el análisis, es primordial comentar que en la actualidad no existe un documento formal por parte de la Policía Nacional del Perú, respecto a su manejo de redes sociales, entendiendo por esto a directivas que rijan su labor. No obstante, sí existe una estrategia de comunicación digital plasmada en un documento que dirige su trabajo, en el cual se pueden encontrar temas como línea de comunicación, la línea gráfica, los tratamientos para los usuarios y la información, así como en otros temas. Este documento es de manejo interno por el equipo de redes sociales de la institución.

3.2.1. Objetivos específicos de la fan page (Facebook y Twitter)

Como se ha mencionado durante la investigación, cada red social tiene sus características diferenciadas, lo que hace importante que se establezcan objetivos medibles para cada canal. En el caso de Facebook, Giancarlo Díaz Pardo, community manager de la institución, es claro al manifestar que el objetivo en Facebook es conseguir *engagement* y crecer como comunidad con la finalidad de que el mensaje que quieren transmitir llegue al mayor número de personas posibles, para lo cual generar contenido de interés para su público ha sido de gran importancia, un factor clave que se asumió como tal con base en la experiencia:

“Anteriormente sucedía que publicábamos, por ejemplo, sobre la desarticulación de la organización criminal Los injertos del norte, con más de cuarenta miembros; pero a la gente no le importaba. Teníamos un comentario, ocho likes. Pero cuando empezamos a hablar más en su idioma y comenzamos a ser más horizontales con ellos. Más empáticos. Hemos tenido resultados como llegar a los 2400 compartidos, 10 000 likes. Entonces preferimos que la capacidad de difusión se multiplique por lo que se pueda multiplicar, para que al final el mensaje que está allí le pueda llegar a más gente”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Por su parte, en Twitter, red social de menor alcance; pero que permite un mayor número de publicaciones, el objetivo trazado por la institución ha sido de carácter más noticioso, enfocado en difundir otra clase de informaciones, como las capturas, detenciones, entre otros temas del día a día, que son importantes para la institución; pero que no tendrían una gran efectividad de ser publicados en Facebook.

“Tenemos muchas intervenciones en el día; pero no las vamos a estar publicando en Facebook porque la gente se satura, entonces lo hacemos en Twitter, donde sabemos que no vamos a tener repercusiones en caso a la gente que no le interese. Si no lo ha recogido la prensa, un periodista puede ir a la fuente y decir que allí hay algo de lo que puedo escribir”. (Giancarlo Díaz Pardo)

3.2.2. Públicos (Facebook y Twitter)

Sobre el público, resulta claro que para una institución pública de gran tamaño como la Policía Nacional del Perú, su público objetivo viene a ser la población peruana en su totalidad (33 000 000 de peruanos), siendo más específicos, el porcentaje que se encuentra presente en las redes sociales, es decir, 14 400 000 de peruanos en Facebook ⁽²³⁾ y 4 000 000 a finales del 2015 en Twitter ⁽²⁴⁾.

Relacionado con esto, es imprescindible mencionar que, según SocialBakers, el 93.5 % de los seguidores con los que cuenta la Policía Nacional del Perú son del país, lo que equivale a un total de 352 676 seguidores.



²³ Dato brindado por Semana Económica en: <http://semanaeconomica.com/hagamosclic/2016/05/20/la-policia-sus-redes-sociales-y-nuestra-seguridad/>

²⁴ Dato extraído de Quántico Trends en: <http://www.quanticotrends.com/blog/quanticotrends/como-esta-compuesto-hoy-el-universo-de-twitter-en-peru/>

Por su parte, en relación con su público, Giancarlo Díaz Pardo sostiene que cada uno de los mensajes que la Policía Nacional del Perú destina a cada plataforma se da con base en el conocimiento que tiene la institución del uso que le dan los usuarios a cada red social:

“En cada plataforma tenemos una distinta percepción de nuestros usuarios, que es un estudio que hemos hecho internamente para poder evaluar bien con quién estamos hablando por plataforma”.
(Giancarlo Díaz Pardo)

3.2.3. Estilo y tono de comunicación (Facebook y Twitter)

Respecto al tono y estilo de comunicación, este es uno de los principales factores del éxito de la Policía Nacional del Perú en redes sociales, dado que, a diferencia de otras instituciones públicas que se caracterizan por tener un tono más serio y formal, se caracteriza en la actualidad por un tono jovial y divertido, cercano a la forma de expresarse de los jóvenes en redes sociales y sus temas de interés.

Sobre este nuevo estilo, adoptado a mediados de setiembre del 2015, cabe mencionar que se dio a partir de los aprendizajes de sus pares en España y Colombia, así como de la experiencia del community manager, Giancarlo Díaz Pardo, con su iniciativa individual en Twidel Policía Chévere, en la que ya con anterioridad utilizaba este tono de comunicación más cercano a la población.

A ello habría que agregar el gran trabajo del teniente Augusto Zea, principal responsable del trabajo gráfico que se ve en las redes sociales de la institución, mediante la realización de caricaturas. Sobre el tema, en una entrevista dada a *El Comercio*, Zea resume el estilo adoptado por la institución y refuerza el tema de que es posible ser divertido sin perder la seriedad: “Que no pase el límite. Que sea gracioso pero elegante”.



Por su parte, en Twitter el estilo es más informativo, ya que los temas que se tocan y la característica de la plataforma son bastante asociados a la inmediatez.



3.2.4. Ejes temáticos planteados (Facebook y Twitter)

Una vez que se ha visto cuál es el tono y el estilo de comunicación de la Policía Nacional del Perú, es hora de conocer cuáles son los temas sobre los que giran las distintas publicaciones que realiza la institución.

Sobre este punto, podemos mencionar que en Facebook el principal eje temático o pilar es el de los consejos o las recomendaciones desde el área de *expertise* de la Policía; es decir, la seguridad ciudadana. De este modo, podemos ver una gran variedad de mensajes, desde los consejos enfocados a no dejarse engañar por promociones falsas de mensaje de texto hasta no publicar temas de índole personal en Facebook.

A esto habría que agregarle que muchos de estos consejos se asocian a las llamadas tendencias en Facebook; es decir, los temas de los que más se está hablando en el momento, como puede ser la nueva temporada de una serie de televisión, el estreno de una película u otros temas de gran popularidad. Sobre la utilización de las tendencias, Giancarlo Díaz Pardo ha sido uno de los principales responsables por su afinidad con estos temas:

“Ha sido bastante el tema de que yo estoy bastante involucrado en el tema de las tendencias porque son de mi interés. Yo estoy siguiendo la última serie del momento, las últimas películas de comics que se van a estrenar. Estoy siguiendo todo lo trending que puede haber, no por el hecho de que tenga que compartirlo, sino porque de verdad me interesa conocer. Siempre he tenido conocimiento de qué se está hablando”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Dentro de estos consejos, el que se tiene un día plenamente establecido es el de las recomendaciones de los fines de semana, que está asociado al hecho de que se celebre con moderación y no se abuse de las sustancias alcohólicas si posteriormente se manejará. Por su parte, otra de las temáticas que se manejan es el de una frase o mensaje motivacional, la cual suele tener como día de publicación los lunes, aunque, dependiendo del contexto, puede variar.

“En Facebook, el lunes va una frase motivacional. Hoy, viernes, hemos lanzado una que es algo que nunca hemos hecho antes; pero ha sido por una tendencia, que era el hecho de que el Capitán América era agente de Hydra. Los viernes tenemos las recomendaciones para el fin de semana. Y dentro de la semana tenemos lo que son netamente consejos”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Otra de las temáticas que se ha podido observar, mediante las publicaciones, es la de las acciones policiales, como los arrestos o las detenciones, aunque estas se encuentran presentes con mayor asiduidad en Twitter, plataforma que es utilizada en su mayoría para dar a conocer este tipo de noticias y difundir los contenidos de Facebook.

3.2.5. Frecuencia de publicaciones (Facebook y Twitter)

Sobre la frecuencia de las publicaciones, en Facebook estas son de entre una y cinco diarias dependiendo del desempeño de la misma o del contexto; aunque, en la medida de lo posible, se trata de mantener un número bajo de publicaciones para que prime el tema de la calidad y tengan una mayor aceptación y difusión por parte de su público.

“Hemos reducido bastante el tema de la producción de la Policía a no ser que sea coyuntural. Cuando es coyuntural se puede dar. Por ejemplo, con lo del estado de alerta que se ha decretado, hemos estado compartiendo los logros, que en ese momento sí es interesante para la población”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Sobre el tema de un horario específico de publicación en Facebook, no hay uno establecido como tal, sino que este se mantiene en constante evaluación mediante la realización de comparaciones semanales de las publicaciones que se han hecho en una franja de tiempo determinada.

“Por ejemplo, el lunes publicamos algo entre las ocho o diez de la mañana para ver cómo reacciona la gente. Entonces, esto lo contrastamos con el mapa de la próxima semana y vamos viendo las horas. Nosotros no creemos mucho en lo que menciona Facebook sobre que en tal hora hay más gente, pues esto no implica que haya más gente interesada en tu contenido. Lo que nos interesa saber a nosotros es a qué hora hay más gente interesada en nuestro contenido. En base a nuestras propias estadísticas podemos saber de qué tema hablar y a qué hora hablar”. (Giancarlo Díaz Pardo)

En el caso de Twitter, este por lo general tiene un ritmo más alto de publicación que va muy de la mano del contexto noticioso, de modo que puede haber días en que el ritmo es bastante alto, llegándose a más de doce publicaciones realizadas, entre tuits propios y retuits de otras instituciones públicas o de otras cuentas personales.

3.2.6. Indicadores del cumplimiento de objetivos (Facebook y Twitter)

Dentro de una estrategia digital, uno de los aspectos más importantes, por no decir el más importante, es el de la medición. Sin una correcta medición no podremos saber si estamos cumpliendo nuestros objetivos, por lo que el establecimiento de métricas muy bien definidas es fundamental para conocer que estemos cumpliendo con lo que nos trazamos.

Este pensamiento de medir todo lo que se hace está muy presente en la estrategia de las redes sociales de la Policía Nacional del Perú, ya que no solo realizan un análisis diario de su trabajo, sino que también cuentan con una persona encargada específicamente de esta labor:

“El análisis es constante. Diario. Trabajamos bajo la premisa de lo que no se mide no se mejora. Sin este trabajo no podemos saber qué es lo que ha funcionado y por qué. De igual manera, lo que no ha funcionado. Todos los días el analista nos da métricas. Revisa toda la actividad diaria y al día siguiente nos da un resumen del mismo”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Ya que el objetivo principal de la Policía Nacional del Perú en redes sociales es que sus mensajes lleguen a la mayor cantidad posible de personas, su indicador principal es el alcance.

“Los indicadores que nos interesan a nosotros es el alcance que podemos tener. De allí sacamos un promedio con una regla de tres para ver a cuánta gente de nuestro público objetivo, pues nuestros mensajes no solo llegan a peruanos, sino también a chilenos, argentinos, etc”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Otros de los indicadores importantes para ellos son el crecimiento de su comunidad, la interacción o *engagement* que tienen sus publicaciones, puesto que van muy de la mano con el alcance.

Asimismo, para la PNP no solo es fundamental llegar a más personas, sino que también es necesario conocer lo que opinan estas personas de los mensajes que emiten en redes sociales, por lo que otro de sus indicadores es el sentiment, indicador que mide el porcentaje de aceptación que tienen. Este indicador lo obtienen mediante el análisis de los comentarios positivos y negativos que los usuarios realizan en sus publicaciones.

3.2.7. Equipo y recursos

Si algo que hay destacar de la Policía Nacional del Perú, a nivel de instituciones públicas, es que cuenta con un equipo bastante completo para gestionar sus redes sociales de manera efectiva. Asimismo, resulta positivo que este lo conformen miembros de la institución

policial, ya que esto implica un conocimiento de primera mano de lo que la institución es y quiere a dar conocer, lo cual sería totalmente diferente de ser un equipo externo.

Este equipo está conformado por seis personas: Giancarlo Díaz Pardo, community manager; Augusto Zea, caricaturista; Jesús Escobar, enlace; Enrique Ávila, analista de métricas; Andrea Alpaca y Emily Runto, las respuestas a inbox.

Sobre la labor de community manager, éste básicamente administra los diferentes perfiles sociales de la Policía Nacional del Perú y los alimenta de contenido. Por su parte, la labor del caricaturista va enfocada a la realización de las diversas ilustraciones. Ambos trabajan de manera conjunta en la elaboración de los contenidos.

Con respecto a la tarea de enlace, esta es la persona que está en constante comunicación con las diversas áreas de la PNP para proporcionar respuesta a cualquier consulta que se realice, así como para derivar información a las mismas.

“El enlace es la persona que se comunica con todas las personas de la Policía. Por ejemplo, si me preguntan por qué la autorización de lunas oscurecidas dice b2. No podemos tener todas las respuestas y esa persona se encarga de comunicarse con todas las oficinas a nivel macro”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Por su parte, en la labor de respuesta a los inbox, de esta se encargan dos personas: una para dar respuesta a las consultas por las mañanas y otra por las tardes, de modo que su rango de tiempo de atención es más alto que el de otras instituciones públicas que se ven limitadas al horario de oficina. Esto por supuesto aporta mucho valor, ya que en la práctica el horario de oficina resulta incompatible con lo digital.

Por último, la labor de analista es de suma importancia para la institución, ya que gran parte de las decisiones o cambios asumidos se basan en los análisis hechos de manera constante por el responsable de esta tarea.

“El rol del analista es muy importante y exclusivo a las métricas, porque nuestro contenido ya no es como que lo publicamos un día y dejamos de analizarlo. Tenemos contenido que lo sacamos hace dos meses y sigue circulando”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Acerca del tema del presupuesto en inversión publicitaria, este se encuentra ausente, por lo que la labor de analítica y la publicación de contenido de valor que sea de interés para la población adquieren gran importancia, ya que sin estos elementos no se podría conseguir gran difusión de sus mensajes de manera orgánica.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE CONTENIDO EN LAS CUENTAS DE FACEBOOK Y TWITTER DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

4.1. Análisis de contenido en Facebook

4.1.1. Principales usos de la fan page de la Policía Nacional del Perú

En el siguiente apartado daremos a conocer las distintas publicaciones que la Policía Nacional del Perú ha realizado durante seis meses, de enero a junio del 2016, agrupándolos en torno a características comunes que mantienen entre sí.

De este modo, los contenidos se han agrupado en 1. Consejos a la ciudadanía, 2. Valores del institución, 3. Publicaciones colaborativas, 4. Noticias policiales, 5. Publicaciones del contexto (respuesta a críticas y escucha activa), 6. Efemérides y 7. Campañas.

4.1.1.1. Consejos a la ciudadanía

Uno de las publicaciones más recurrentes por la Policía Nacional del Perú es el tema de los consejos que brinda a la ciudadanía, los cuales, lejos de utilizar un tono institucional o muy serio, se sirven de distintos recursos como la utilización de lo lúdico, lo emocional, los memes, las ilustraciones, fotografías editadas, entre otros, que han tenido como resultado una difusión masiva de estos consejos.

Sobre la justificación de la Policía Nacional del Perú de por qué usa memes, es importante mencionar que estos son, en esencia, un medio para difundir un consejo, por lo que es preciso que el meme y el consejo vayan de la mano.

“Para esto lo que necesitamos es hacer que la referencia y el mensaje hagan un match. Obviamente que nosotros nos vamos a tener que acomodar a la tendencia. Vamos a tener un mensaje que sí pueda ir en concordancia y sacarlo. Asimismo, tiene que haber una revisión por el resto de compañeros para

ver si es oportuno, si es coherente, si guarda relación con la policía. No somos una página de memes ni de frases”. (Giancarlo Díaz Pardo)

También es bueno destacar la utilización de consejos que apelan a un tema emocional o a causar indignación en la población, siendo un claro ejemplo de esto la siguiente ilustración en la que se puede ver a un conductor arriesgando la seguridad de sus hijos pequeños por estar conduciendo en evidente estado de ebriedad. De este modo se consiguieron 1122 likes y 430 compartidos, así como varios comentarios que señalaban indignación ante este tipo de situaciones.



Por su parte, los temas de gran coyuntura son aprovechados para la elaboración de los consejos y les aporta un gran valor agregado, ya que, como se ha mencionado, en redes sociales un mensaje en el contexto adecuado adquiere mayor valor. Sobre este punto, se puede destacar un consejo que fue lanzado al día siguiente de transmitido un capítulo de una de las series más populares del momento, Juego de Tronos, en la cual uno de los personajes revivía a otro. La Policía Nacional del Perú utilizó la referencia para dar el mensaje de que, si manejas de manera imprudente, no habrá nadie para revivirte.

Asimismo, cabe manifestar que no todos los consejos son exclusivamente enfocados al tema de seguridad, sino que también los hay de corte más genérico, como por ejemplo: el de proteger a los más pequeños del sol o el dar de beber a los animales callejeros.

4.1.1.2. Valores de la institución

Otra de las publicaciones que son importantes resaltar se enfocan en dar a conocer la faceta más humana de los miembros de la Policía, como por ejemplo, el rescate de animales, la realización de donaciones o visitar colegios, entre otros.



Asimismo, la institución tiene una loable labor de escucha activa para poder compartir las publicaciones que los usuarios realizan de manera espontánea en sus cuentas personales de Facebook, para divulgar estas acciones.

Claro ejemplo de esto es el compartido que la Policía Nacional del Perú hizo en su fan page de la publicación del usuario Mirko Castro, en la que se da cuenta de la labor de rescate de animales abandonados que el efectivo policial Salvatierra realiza en una zona cercana al río Rímac. A esta publicación se le agregó el hashtag #OrgullosoDeSerPolicía para comunicar que este tipo de acciones es valorado por la institución. De este modo, se resalta la acción del efectivo policial y esta faceta humana de la Policía es difundida de manera más auténtica.

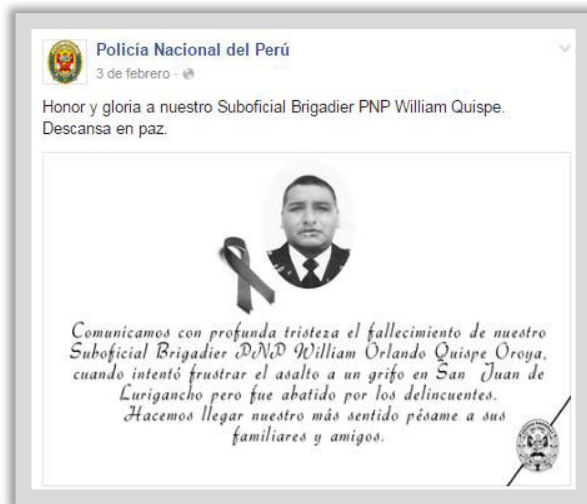


De igual manera, estos tipos de acciones son reconocidos por los medios de comunicación y recogidos por la Policía Nacional del Perú para ser publicados en su fan page.

Por su parte, las buenas acciones policiales que demuestran los valores que pregonan la institución también son reconocidas, sea mediante una publicación efectuada por la fan page o mediante el compartido de una publicación hecha por un usuario. Por ejemplo, es usual ver publicados los casos de efectivos policiales que han devuelto dinero que han encontrado:



Adicional a este tema, son dignas de destacar las publicaciones de la Policía sobre los fallecimientos de sus integrantes, lamentando la pérdida y reconociendo sus cualidades. Sumado a esto, en más de una ocasión ha cambiado su logo por el símbolo de luto por este motivo.



4.1.1.3. Publicaciones colaborativas (influencers e instituciones públicas)

En el panorama digital han aparecido personas que gozan de gran popularidad debido al contenido que producen, siendo capaces de generar gran cantidad de opiniones y reacciones entre sus seguidores. Estas personas son conocidas como influencers, y la Policía Nacional del Perú ha colaborado con ellas en la elaboración de varias de sus publicaciones. Entre los que hemos identificado a los youtubers peruanos Juan Ver Uan, Bruno Acme y el Gordo CSM.



Estos mensajes contaron con gran interacción al implicar a personas de gran popularidad. De este modo, el consejo de no consumir drogas realizado con Juan Ber Uan tuvo 4486 likes y 375 compartidos; por su parte, el consejo producido con Bruno Acme sobre los SMS fraudulentos tuvo un total de 8110 likes y 612 compartidos; y el desarrollado con el Gordo CSM un total de 2193 likes y 187 compartidos.

Asimismo, la Policía ha trabajado con otras fan pages de gran popularidad, como Mujer al volante, Pudiente, entre otros, lo cual demuestra un completo entendimiento del funcionamiento de las redes sociales, es decir, en calidad de plataformas de colaboración y cocreación.



Por su parte, otro de los aspectos sobresalientes es la difusión que hace la Policía Nacional del Perú de los compartidos de las publicaciones de otras instituciones públicas, para que estos puedan llegar a más personas, lo que demuestra una vez más su visión colaborativa de las redes sociales.

4.1.1.4. Noticias policiales

Así como se brinda consejos, la Policía Nacional del Perú divulga también en su fan page las acciones más destacadas que realiza, aunque con menor continuidad en comparación con Twitter. Tal como lo mencionó anteriormente el community manager Giancarlo Díaz Pardo, el tema de las noticias sobre la labor policial aumenta en Facebook dependiendo del contexto, como por ejemplo el aumento de la delincuencia o críticas contra la institución.

Para ello se usan distintos recursos como la publicación de GIF, videos de corta duración que resumen varias noticias y el posteo de notas de prensa efectuadas por otros medios, así como las notas de Facebook. De estas podemos resaltar la producción de videos que resumían en una sola publicación varias intervenciones, concentrando valor para el usuario de esta manera en una sola publicación.



4.1.1.5. Efemérides

Otra de las publicaciones que gozan de bastante popularidad en redes sociales es la que se refiere a las fechas célebres o efemérides, la cual también la Policía Nacional del Perú aprovecha en sus mensajes.

Entre estas clases de publicaciones se puede observar dos. En primer lugar, las que hacen referencia directa a la fecha y se limitan a saludarla, como en las tres siguientes imágenes:



Por su parte, en el segundo grupo se encuentran aquellas que aprovechan la fecha especial para asociarla a un mensaje. De este grupo tenemos los siguientes ejemplos:



4.1.1.6. Publicaciones del contexto. (Respuesta a críticas y escucha activa.)

Otro de los puntos fuertes de la Policía Nacional del Perú son las publicaciones como respuesta a las críticas contra la institución o para desmentir rumores que surgen en las redes sociales en un momento determinado, pudiendo reemplazar a publicaciones que estaban programadas realizar con antelación; pero que pierden relevancia debido a la conversación que se viene dando en tiempo real sobre otros temas. En este punto, la escucha activa y la rapidez para asociarse a un tema del momento o responder a una crítica son vitales.

Asociado al tema de publicaciones hechas para responder a críticas contra la Policía Nacional del Perú, podemos poner como ejemplo el caso en el que la institución se pronunció respecto a la difusión de un video en el que se criticaba a efectivos porque ponían papeletas por exceso de velocidad, utilizando para ello cámaras que no cumplen tal función.

En su publicación de respuesta, la PNP es clara que en el caso mencionado las capturas fotográficas se utilizaron para sancionar a vehículos que no iban en el carril correspondiente, lo cual está completamente permitido. De esta manera, con bastante

sencillez, dando a conocer el video y pronunciándose sobre el mismo, la Policía pudo aclarar un malentendido que estaba afectando su imagen.

Asimismo, la Policía no ha tenido problemas en reconocer una equivocación o la falta de uno de sus integrantes, e informar sobre las acciones por tomarse.



Sumado al tema de la escucha activa, podemos destacar la realización de publicaciones para desmentir rumores sin fundamento que se expanden por las redes sociales, como por ejemplo: el tema de que todas las monedas de cinco soles son falsas o de que Facebook empezará a cobrar por su servicio. Asimismo, la Policía no ha desaprovechado la oportunidad de pronunciarse en los eventos creados en Facebook que planteen llevar a cabo acciones delictivas.

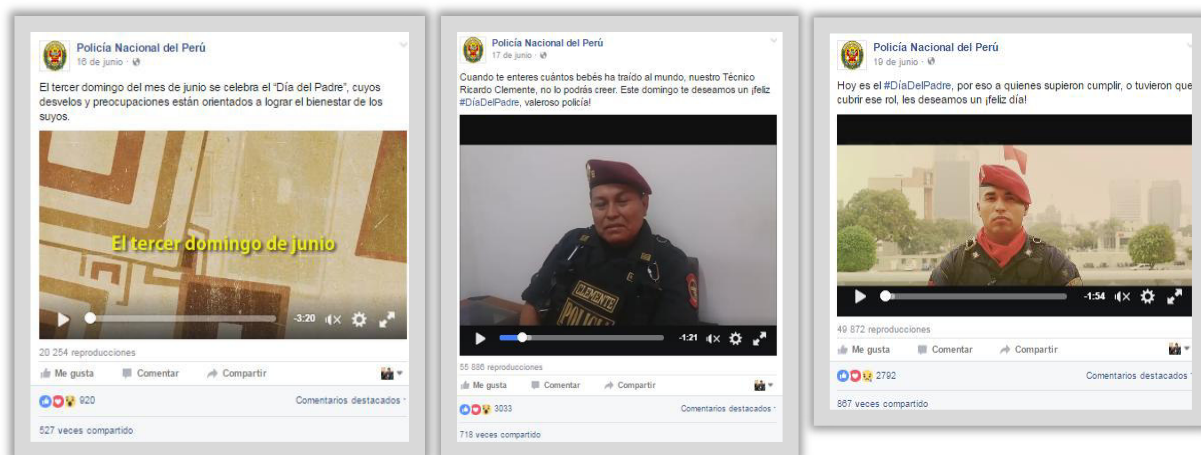


4.1.1.7. Campañas

Respecto al desarrollo de campañas, entendiendo esto como el lanzamiento de una serie de mensajes para comunicar un tema específico, estas se realizan de manera esporádica, asociados principalmente al tema de fechas especiales o temporadas.

“Para fechas especiales como el Día de la Madre, para el del padre, hemos dejado de ponerle tanta fuerza porque no es tan relevante. Para el tema de fiestas patrias, de regreso a las clases, el verano, el inicio de vacaciones. Sí manejamos campañas eventualmente”. (Giancarlo Díaz Pardo)

Respecto a estas campañas, pondremos como ejemplo los tres videos hechos por el Día del Padre, por la calidad de los mensajes que se emitieron, en que los protagonistas de los mismos son miembros de la Policía. En el primero de ellos se aborda el tema desde un ángulo más emocional; en el segundo se relata la historia del técnico Ricardo Clemente, quien ha tenido la oportunidad de ayudar a muchas madres a dar a luz; y el tercero recoge los testimonios de varios efectivos.



4.1.2. Principales recursos utilizados

Como se ha mencionado anteriormente, las redes sociales son en su mayoría plataformas que privilegian los contenidos que utilizan imágenes en contraste a los que son solo texto y, por ende, este primer tipo de contenido es el que tiene mayor aceptación por parte de los usuarios. En el caso de los contenidos producidos por la Policía Nacional del Perú para su fan page, estos son en su mayoría eminentemente gráficos. Las fotografías e ilustraciones ocupan el primer lugar; los enlaces, el segundo; y en el tercer lugar, los videos.

En el caso de las fotografías es necesario mencionar que hacemos referencia tanto a fotos solas, fotos con texto, fotos editadas, capturas de pantalla, imágenes en formato GIF, entre otros.



Por su parte, cuando hablamos de ilustraciones nos referimos tanto a los memes que surgen en internet, como a las caricaturas que no guardan relación con ellos. Sumado a este punto, hay que resaltar que por tema de derechos de autor, la Policía Nacional del Perú está ilustrando los memes que impliquen a actores o a personajes conocidos, tal como se puede ver en el ejemplo, en el que se ha vuelto a dibujar el meme que utiliza la imagen del conocido personaje de la Vecindad del Chavo del Ocho, Quico.



4.1.3. Publicaciones con más interacción

En el siguiente apartado, identificaremos a las tres publicaciones con más interacción de cada uno de los seis meses que hemos analizado y resaltaremos los aspectos positivos que han hecho que estas sean exitosas. No obstante, también daremos a conocer otras publicaciones que si bien presentan una interacción un poco menor a estas, tienen características dignas de destacar.

En enero, las publicaciones con más interacción fueron las del 5, 26 y 31. La primera hizo referencia a un meme de gran popularidad en el momento llamado “Sé cómo José”, para brindar un consejo de seguridad relacionado con las redes sociales. De modo que el personaje de José sugería a la ciudadanía no postear en redes sociales que uno se va de viaje. Resultado de esta acción, la publicación recibió 7758 me gusta, 2209 compartidos y 304 comentarios.

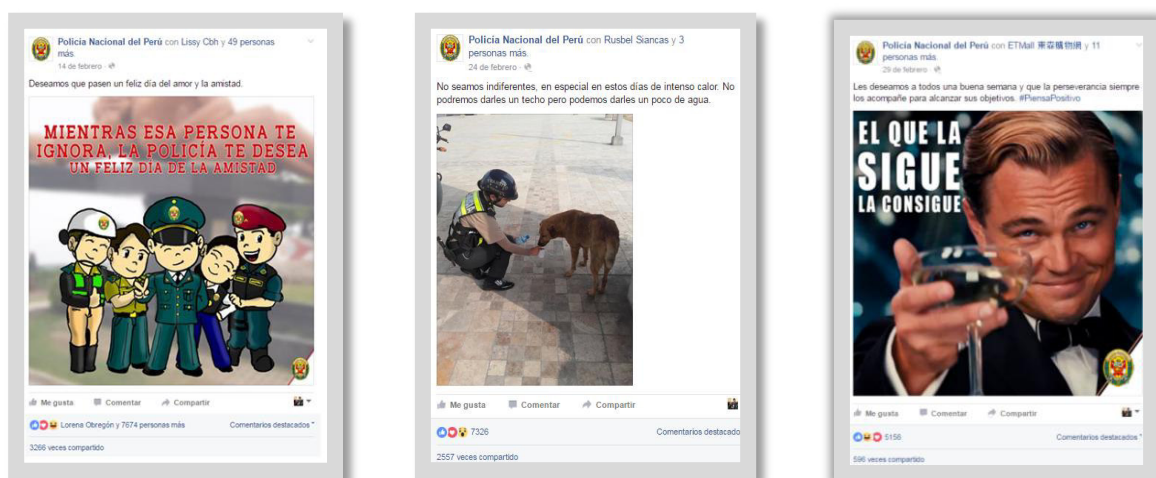


Por su parte, la segunda publicación destacada es una ilustración en la que se aconseja a los padres que enseñen a sus hijos que deben buscar a los policías en caso de extraviarse, la cual obtuvo 6221 me gusta, 8143 compartidos y 203 comentarios. La tercera publicación fue un video de tema humano, que mostraba el rescate de un perro en un río, la cual logró un total de 6408 me gusta, 3245 compartidos y 381 comentarios. Sumado a esto, otro dato de gran importancia son las reproducciones que tuvo el video, las cuales llegaron a un total de 292 133.

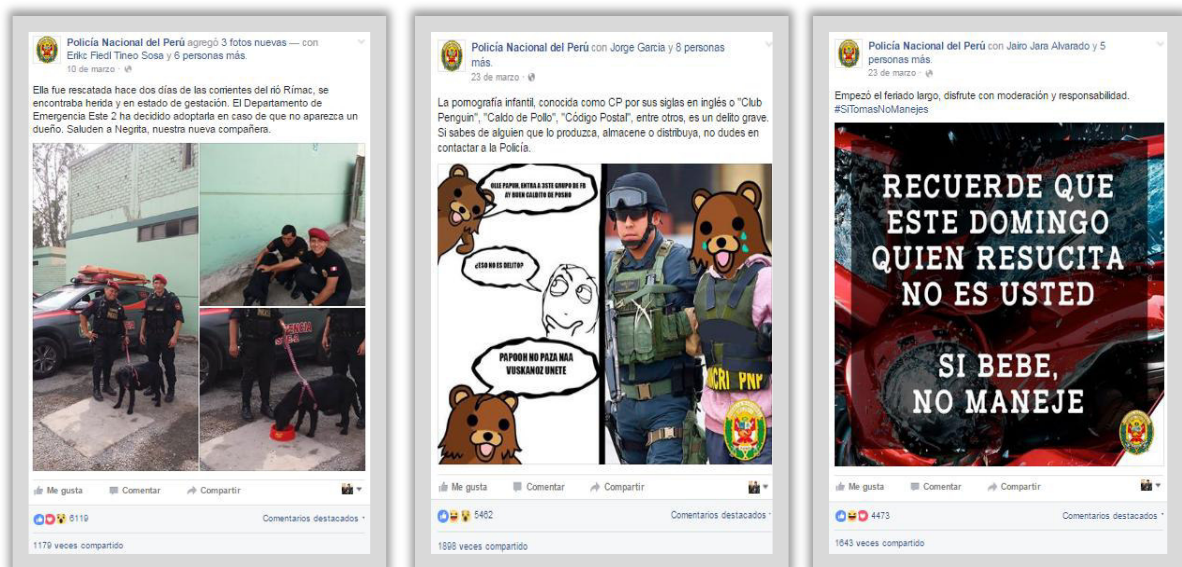


En febrero, las publicaciones con más interacción fueron las del 14, el 24 y el 29. Estas publicaciones se caracterizan específicamente por su relación con una fecha célebre, dar a

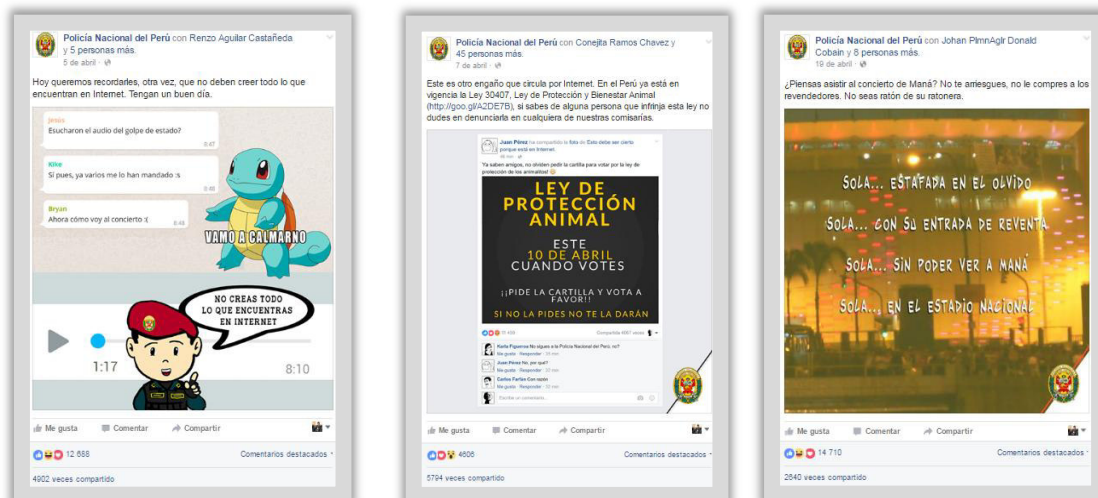
conocer un tema humano y utilizar el contexto para lanzar una frase de motivación. De esta manera, la primera publicación fue un saludo por el Día de la Amistad, que utiliza la popular frase “mientras esa persona te ignora...”, obteniendo 7675 me gusta, 3266 compartidos y 234 comentarios. Por su parte, la segunda publicación mostraba a una oficial dando de beber a un perro callejero, que obtuvo 7326 me gusta, 2557 comentarios y 234 comentarios. La tercera publicación fue una frase motivacional que salió como respuesta a que Leonardo Dicaprio obtuviera el Óscar luego de su tercera nominación, que consiguió 5156 me gusta, 596 compartidos y 116 comentarios.



En marzo, tres son las publicaciones que podemos destacar, la del 10 y las del 23 (2). La primera enfocada en informar sobre lo que sucedió con el perro que fue rescatado en el río Rímac (6119 me gusta, 1179 compartidos y 1693 comentarios); la segunda en un consejo de no manejar en estado de ebriedad (4473 me gusta, 1643 compartidos y 157 comentarios); y la tercera en informar sobre el delito de pornografía infantil, utilizando para ello un meme conocido como PedoBear. (5462 me gusta, 1892 compartidos y 1693 comentarios.)



Como se puede entrever hasta el momento, las publicaciones que tratan temas de corte humano y las que utilizan recursos lúdicos como memes son las que consiguen gran aceptación y, por ende, interacción por parte de los seguidores de la Policía Nacional del Perú.



Entre las publicaciones que más interacción tuvieron en abril figura una que aclara un falso rumor de golpe de Estado por parte de la Policía Nacional del Perú, el cual se estaba difundiendo mediante un audio. Lejos de lanzar una publicación de corte institucional, se utilizó para difundir el mensaje una falsa conversación y un meme del momento para desmentir este hecho, consiguiendo un resultado total de 12 688 me gusta, 4902 compartidos y 885 comentarios. Relacionado con el tema de aclaración de rumores,

también es de destacar la publicación para desmentir el rumor de que al votar se podía pedir una ficha a favor de la Ley de protección animal. La publicación recibió 4606 me gusta, 5974 compartidos y 548 comentarios. Asimismo, de índole coyuntural, se lanzó un mensaje que abogaba para no comprar las entradas del concierto de la banda mexicana Maná a los revendedores. Esta publicación alcanzó los 14 710 me gusta, 2640 compartidos y 1129 comentarios.

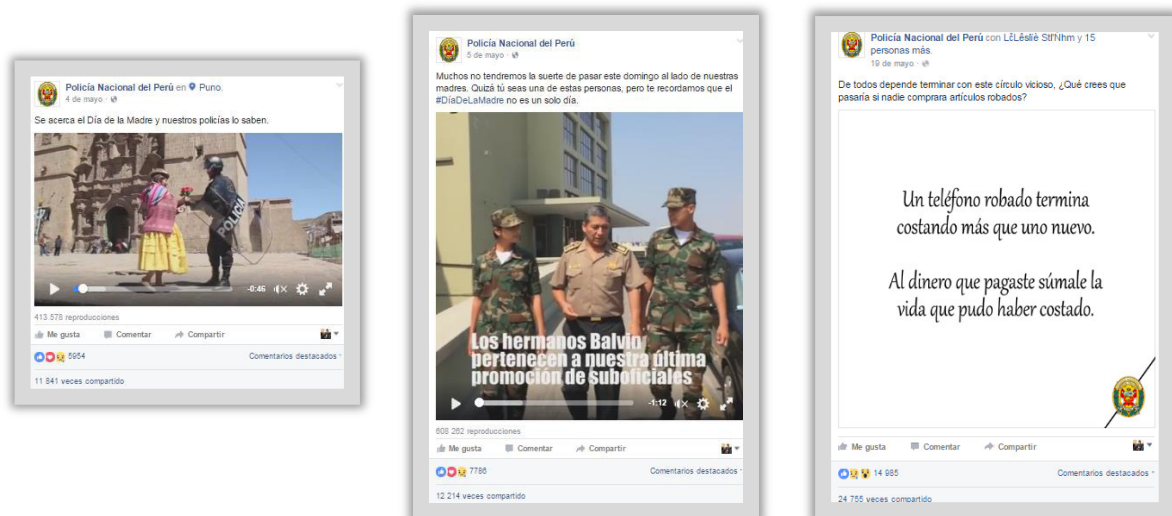
Una de las buenas prácticas que se puede observar en estas tres publicaciones es el empleo de lo lúdico y de lo informativo; lo cual, como se ha mencionado anteriormente, son las cuatro formas básicas para conseguir interacción, según Safko y Brake.

Siguiendo con las publicaciones de gran interacción, es merecedor de mención el video en el que los policías de Chiclayo realizan un baile para homenajear al aniversario de la ciudad, dando a conocer el lado más jovial y humano de la institución. El video tuvo gran difusión al conseguir los 8873 compartidos, así como 8249 me gusta y 1104 comentarios. Por su parte, apelando al lado emocional, encontramos el mensaje a la conciencia con 8128 me gusta, 3068 comentarios y 607 comentarios



En mayo hubo publicaciones de gran interacción, resaltando un primer grupo debido al muy alto número de compartidos obtenidos. De estos son de destaque el video realizado por el Día de la Madre, el cual obtuvo un total de 5954 me gusta, 11 541 compartidos y 303

comentarios; el video de los hermanos Balvín lanzado en relación con la misma fecha, con un total de 7786 me gusta, 12 214 compartidos y 366 comentarios; y la publicación del tema sensible de no comprar celulares robados obtuvo 14 985 me gusta, 24 755 compartidos y 568 comentarios.



Centrándonos en los videos lanzados por el Día de la Madre, el de los hermanos Balvín es de gran mérito, ya que relató una historia que daba a conocer la situación que viven varios policías al ser enviados a diversas zonas del país y no poder estar con sus madres en ese día. De esta manera, se usó un video de menos de un minuto y medio para narrar una historia real de carácter sensible que, sumado al contexto, resultó en la viralización del mismo.

Relacionado con este tipo de publicaciones, es de destacar el GIF en que se recrea una situación graciosa, en la que un conductor se estaciona en el sitio reservado para personas con discapacidad y al ser observado por una oficial regresa para cambiarse de lugar. Esta publicación resultó del agrado de los usuarios, pues obtuvo 11 196 me gusta, 5427 compartidos y 644 comentarios.

Siguiendo con las publicaciones de gran interacción, las que utilizan el contexto siguen obteniendo resultados favorables. Es así que la publicación por el Día del Trabajo, que utilizó un meme para saludar a todas las personas por esa fecha, obtuvo un total de 11 081 me gusta, 1623 compartidos y 660 comentarios. Por su parte, el consejo brindado en el

contexto de la final de la Champions League consiguió un total de 34 015 me gusta, 9264 compartidos y 1409 comentarios.



Respecto a las mejores publicaciones de junio, estas se caracterizan por ser memes que han sido redibujados por el tema de los derechos de autor. De esta manera, el meme de Bob Esponja, para brindar el consejo de anotar la placa, obtuvo 14 665 me gusta, 5895 compartidos y 858; el meme de Batman y Robin, utilizado para desmentir el rumor de que todas las monedas de cinco soles son falsas, consiguió 10 332 me gusta, 6455 compartidos y 745 comentarios; el meme de Tony Stark sobre el falso rumor de que Facebook cobrará por sus servicios, obtuvo 14 553 me gusta, 6745 compartidos y 817 comentarios.

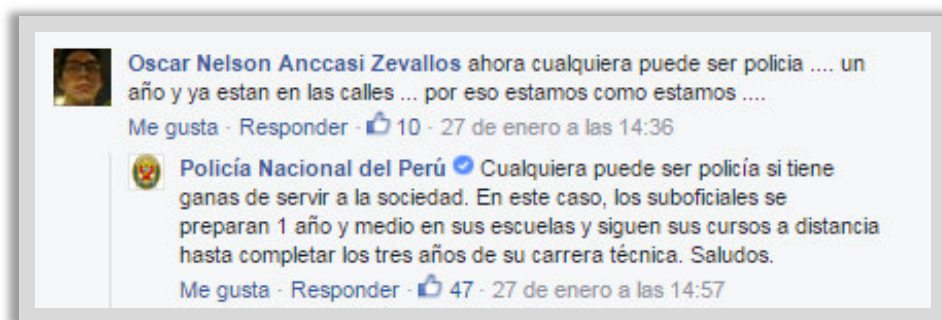


Por su parte, las publicaciones que le siguen en interacción son la de una conversación ficticia para aclarar el inicio de la ley seca, con 11 881 me gusta, 3060 compartidos y 811 comentarios; el meme de una canción de moda para dar el mensaje de que se debe manejar a una velocidad adecuada, con 11 371 me gusta, 1338 compartidos y 636 comentarios; y un mensaje de despedida por la muerte de Rubén Aguirre, más conocido como el profesor Jirafales, obtuvo un total de 15 206 me gusta, 1057 compartidos y 25 comentarios.

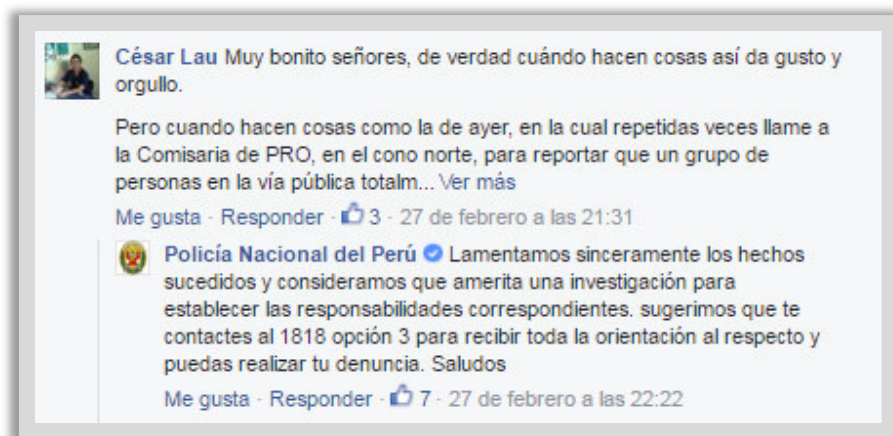


4.1.4. Interacción con los seguidores

Si bien no es el centro de nuestra investigación, consideramos de importancia divulgar la interacción que la Policía Nacional del Perú efectúa con sus seguidores una vez que ha realizado publicaciones. En la medida de lo posible responde a los comentarios que hacen los usuarios en sus publicaciones.



Sobre los tipos de comentarios que la Policía Nacional del Perú responde, estos son sobre los cuestionamientos contra la institución o consultas acerca de la correcta labor de sus efectivos. Ante estos casos, la PNP no ha tenido problema en explicar o aclarar estos hechos.



Asimismo, es usual que al presentarse comentarios que refuercen el mensaje de las publicaciones, la institución los responda. De este último punto podemos mencionar que estos comentarios positivos son los primeros en ser respondidos, para que se posicionen por encima de los negativos.

4.2. Análisis de contenido en Twitter

4.2.1. Principales usos del Twitter de la Policía Nacional del Perú

Al igual que con Facebook, en el siguiente apartado divulgaremos las distintas publicaciones que la Policía Nacional del Perú ha efectuado en Twitter durante seis meses, de enero a junio del 2016, agrupando los diversos tuits en torno a elementos comunes que mantienen entre sí.

De este modo, los contenidos se han agrupado en la difusión de contenidos de Facebook, difusión de noticias policiales, difusión de noticias en medios de comunicación (retuits), difusión de otras instituciones públicas (retuits) y difusión de eventos en tiempo real.

4.2.1.1. Difusión de publicaciones de Facebook

Uno de los contenidos que más presencia tienen en Twitter son las publicaciones que también han sido difundidas en Facebook, aunque adaptadas al formato de los contenidos de la plataforma de *microblogging*. Es así que en Twitter podremos encontrar publicaciones que abarcan los mismos temas que hemos visto en Facebook; pero con las características propias de un tuit, es decir, un texto no mayor de las tres líneas, utilización de hashtags y enlaces acortados.



Sobre los gráficos, estos suelen estar o en un formato rectangular o en el mismo formato de Facebook, es decir, cuadrado. Asimismo, podemos encontrar desde fotos hasta ilustraciones.



4.2.1.2. Difusión de noticias policiales

A diferencia de Facebook, Twitter permite una mayor cantidad de publicaciones y es de una naturaleza más informativa, por lo que la Policía Nacional del Perú utiliza este canal para difundir el gran volumen de noticias que se genera a diario respecto a su labor, y que en Facebook resultaría monótono y de poco interés para los usuarios.



En relación con esto, es bastante usual la realización de publicaciones de detenciones y capturas de delincuentes, con ese propósito se utiliza un texto breve, una fotografía del infractor en cuestión y del link de la noticia, para que cualquier persona que quiera obtener mayores detalles vea la nota periodística desarrollada sobre el tema.



Sumado a esto, podemos hallar publicaciones que resalten los valores policiales mediante acciones desarrolladas por los efectivos, como la devolución de dinero o el rescate de mascotas.



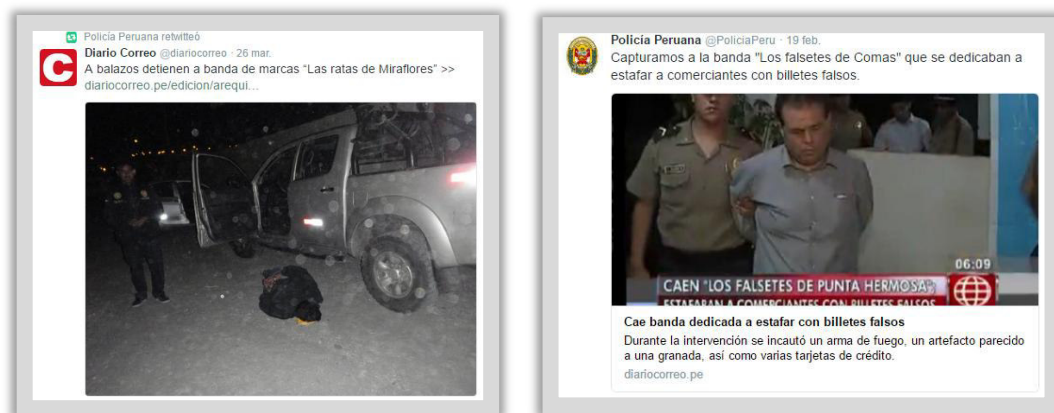
Asimismo, se publica contenido de carácter más institucional, como aclaraciones, pronunciamientos, entre otros.

4.2.1.3. Difusión de apariciones en medios de comunicación y de menciones de usuarios

Relacionado con el anterior punto, la Policía Nacional del Perú siempre está al tanto de cualquier contenido que hable de ellos en los canales digitales de los medios de

comunicación tradicionales, como *RPP* o *La República*, para poder retuitearlo y darlo a conocer a sus seguidores de Twitter.

Para ello, se sirven de las dos formas existentes en la plataforma para retuitear, las cuales consisten en simplemente dar clic al botón de retuitear o añadir un comentario adicional al enlace, lo cual se conoce como citar.



Al igual que con los tuits tradicionales, este tipo de contenido es de gran abundancia, sobre todo cuando hay críticas contra la eficiencia de la institución o cuando hay un gran rebote en los medios debido a un hecho de gran importancia, como por ejemplo la captura del narcotraficante conocido como “Caracol”.



Adicional a esto, los medios no son los únicos que generan contenido sobre la Policía, sino que, al igual que en Facebook, también hay usuarios que desde sus cuentas personales dan a conocer alguna acción positiva que han visto por parte de la institución. Este contenido también es retuiteado.



4.2.1.4. Difusión de contenidos de otras instituciones públicas

Otro de los contenidos que tienen gran presencia son los retuits que la Policía Nacional del Perú realiza de los contenidos de otras instituciones públicas para que estas puedan llegar a más personas.

Estos retuits pueden ser agrupados en dos, los que tienen relación con la actividad de la Policía Nacional del Perú y los que son ajenos a su actividad. Dentro del primer grupo, la institución pública más retuiteada por la Policía es el Ministerio del Interior, al encontrarse ambos directamente relacionados.



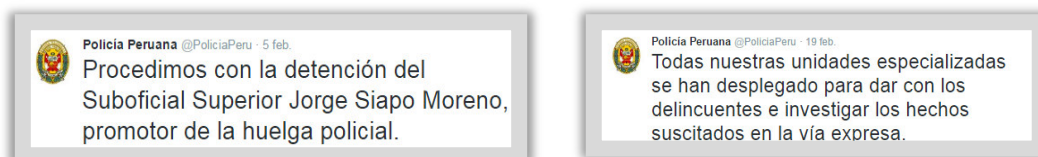
Por su parte, dentro del segundo grupo, cualquier iniciativa o contenido de las otras instituciones públicas también es retuiteado por la PNP, así no tenga relación con su labor, ya que todos comparten un público común; es decir, la población peruana.



4.2.1.5. Difusión de noticias y eventos en tiempo real

Si por algo se caracteriza Twitter, es por la inmediatez que presenta gracias a la facilidad con la que se puede realizar un tuit. De este modo, basta un par de caracteres para informar sobre un hecho que acaba de suceder o para realizar el seguimiento de un evento que se desarrolla. Estas dos posibilidades son explotadas por la Policía Nacional del Perú.

De esta manera, noticias de último minuto pueden ser comunicadas por la institución sin la necesidad de esperar la redacción de una nota de prensa. Un ejemplo claro de esto fueron los tuits realizados sobre la detención de un oficial que estaba promoviendo una huelga y las acciones tomadas en relación con un robo ocurrido en la Vía Expresa.



Asimismo, Twitter también es utilizado por la Policía para divulgar los hechos más resaltantes de un evento de repercusión mediática mientras se está realizando o para tuitear las declaraciones de una autoridad policial a los pocos segundos de ser dichas. Sobre lo primero tenemos como ejemplo el seguimiento que se hizo al hallazgo de una niña que había sido secuestrada, de modo que se fue tuiteando los pormenores del hecho hasta el momento en que la madre se encontró con la niña.



Policía Peruana @PoliciaPeru · 11 feb.

Hallamos en el distrito de San Bartolo a la niña de 5 años que fue secuestrada la noche de ayer en San Borja.



Policía Peruana @PoliciaPeru · 11 feb.

Nuestro Director General dará detalles sobre el rescate de niña secuestrada a las 11:30 en la División de la Policía Aérea (Callao).

Ver otras respuestas



Policía Peruana @PoliciaPeru · 11 feb.

Llegan a las instalaciones de la Policía Aérea la niña Adrianna acompañada del personal policial y los dos detenidos



Policía Peruana @PoliciaPeru · 11 feb.

Adrianna ya se encuentra con su mamá. Ambos detenidos se encuentran bajo nuestra custodia.



Por su parte, relacionado con el tema de las declaraciones, podemos mencionar las declaraciones del general La Valle acerca de la captura de una banda de raqueteros.



Policía Peruana @PoliciaPeru · 19 mar.

#GralLavalles: Hoy se capturaron dos bandas de raqueteros, permitiendo que los delitos que pudieron haber cometido no se realicen.



Policía Peruana @PoliciaPeru · 19 mar.

#GralLavalles: La delincuencia es estudiada por la Policía, producto de ellos son las capturas diarias de bandas delictivas.

Por último, es fundamental mencionar que también se realizan tuits con la simple finalidad de anunciar un acontecimiento o alguna participación en algún medio de comunicación.



Policía Peruana @PoliciaPeru · 22 feb.

La presentación y detalles de la captura de 15 integrantes de banda delictiva en Cajamarca será a las 16:00 en la Dirinci.



Policía Peruana @PoliciaPeru · 15 may.

A las 4pm en Radiopatrulla: Conferencia de prensa sobre acciones que adoptará la PNP frente a los últimos sucesos delictivos.

4.2.2. Principales recursos

En el caso de los contenidos producidos por la Policía Nacional del Perú para Twitter, estos son en su mayoría tuits que presentan la estructura texto breve, link acortado y foto o ilustración. Por su parte, en segundo lugar, figuran los tuits que presentan enlace acortado; pero no foto. Cabe mencionar que no contabilizamos el tema de los contenidos compartidos de otras instituciones o medios, puesto que no son elaborados propiamente por la institución.



Por su parte, otro tipo de contenidos que realiza la Policía, pero en muy menor medida es el tuiteo de videos, para lo cual utiliza la plataforma Vine, que permite realizar videos de muy corta duración, afines a la plataforma Twitter.



4.2.3. Tuits con mayor interacción

En el siguiente apartado, identificaremos los tuits con más interacción de cada uno de los seis meses que hemos analizado y resaltaremos los aspectos positivos que han hecho que estos sean exitosos. No obstante, también daremos a conocer otros tuits que si bien presentan una interacción un poco menor a estas, tienen características que se deben destacar.

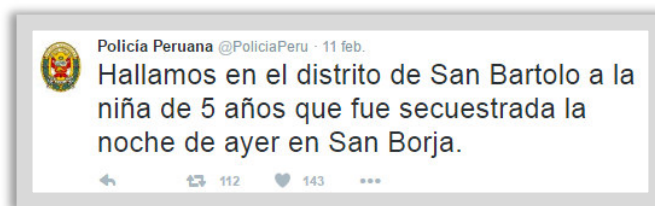
En enero, el tuit con más interacción fue el del meme Sé como José, que se utilizó para recomendar no publicar información personal en redes sociales. Esta publicación obtuvo un total de 81 retuits y 87 favoritos. Asimismo, hay que resaltar que este tuit coincide en ser una de las publicaciones con más interacción también en Facebook.



Por su parte, las tres publicaciones siguientes no son exclusivas de Twitter, ya que tanto el tuit que se publicó para pronunciarse sobre un evento para saquear un centro comercial (46 retuits y 34 favoritos), como la ilustración sobre el hecho de que manejar ebrio es un riesgo (41 retuits y 34 favoritos) y la recomendación de que mandes la placa a un conocido al abordar un taxi (57 retuits y 35 favoritos), son publicaciones que se han hecho también en Facebook.



Respecto de febrero, el tuit con más interacción corresponde a un contenido exclusivo de Twittter, en el que se informa del hallazgo de una chica que había sido secuestrada, el cual consiguió un total de 112 retuits, 143 favoritos y 21 comentarios.



No obstante, los dos siguientes tuits son contenidos también difundidos en Facebook. El primero, un tuit para lanzar una frase sobre la perseverancia en relación con el Óscar obtenido por Leonardo Dicaprio (78 retutis, 60 favoritos y 14 comentarios); y el segundo respecto al tema humano de dar de beber a los perros de la calle en verano. (62 retuits, 63 favoritos y 4 comentarios.)



Por su parte, en marzo el tuit con más interacción fue el que se dio como respuesta a un grupo de Twitter que amenazaba con crear un trending topic en contra de la Policía Nacional del Perú, el cual obtuvo un total de 278 retuits y 491 favoritos.



A este le siguen el tuit sobre los delincuentes más buscados (112 retuits, 39 favoritos y 4 comentarios) y el consejo lanzado en el contexto del Domingo de Resurrección acerca de no manejar en estado de ebriedad (84 retuits, 70 favoritos y 5 comentarios); ambos también publicados en Facebook.

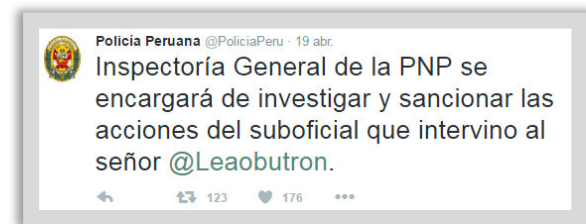
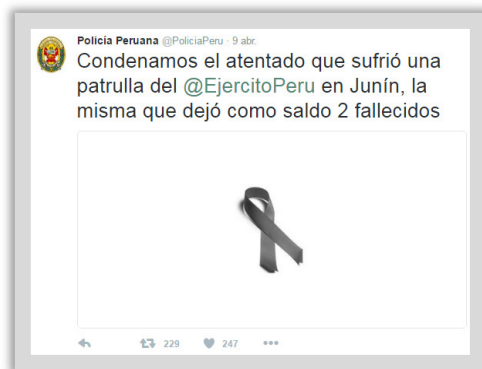


En abril, la aclaración sobre un falso golpe de Estado que utilizó un meme para transmitir el mensaje, al igual que en Facebook, resultó ser la que obtuvo más interacción, con un total de 232 retuits, 177 favoritos y 5 comentarios.

Asimismo, aprovechando la coyuntura respecto al concierto de Maná, se lanzó un mensaje sobre no comprar entradas a revendedores, obteniendo 105 retuits, 141 favoritos y 13 comentarios.



Respecto a los contenidos exclusivos de Twitter, la condena a un atentado contra oficiales consiguió 229 retuits, 247 favoritos y 44 comentarios. Por su parte, la aclaración sobre el caso de la intervención al futbolista peruano Leao Butrón, consiguió 123 retuits, 176 favoritos y 46 comentarios.



En mayo, todos los tuits con mayor interacción han sido vistos previamente en Facebook. Tanto la ilustración de Darth Vader con 135 retuits, 121 favoritos y 7 comentarios, como el saludo por el Día de la Madre con 119 retuits, 221 favoritos y 4 comentarios, y la Declaración del general de la Policía Nacional del Perú, 111 retuits, 146 favoritos y 34 comentarios.



Respecto al tuit de mayor interacción de junio, este es exclusivo de Twitter y se lanzó en el contexto de los partidos que disputó la selección nacional. El tuit en mención consiguió 3100 retuits, 2200 favoritos y 170 comentarios, de esta manera, fue el tuit con mayor interacción de los seis meses. Cabe mencionar que, dado su éxito, también se compartió en Facebook y obtuvo una alta interacción.



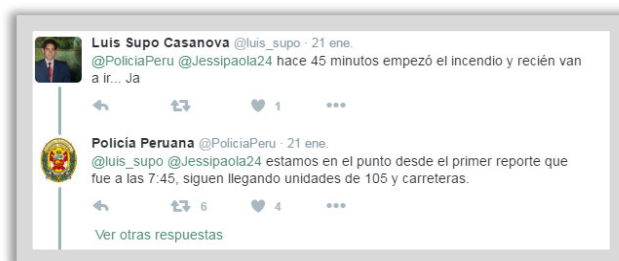
Por su parte, los que le siguen en interacción se difundieron en Facebook. Dentro de estos figuran el consejo sobre mandar el número de la placa al abordar un taxi, que utilizó un meme de Bob Esponja y que consiguió 146 retuits, 131 favoritos y 4 comentarios; y la publicación para aclarar el inicio de la ley seca con 130 retuits, 136 favoritos y 4 comentarios.



4.2.4. Interacción con los seguidores

Respecto a la interacción de la institución con sus seguidores en Twitter, esta resulta bastante menor por parte de la Policía en comparación con la que hay en Facebook. Como se ha manifestado anteriormente, uno de los aspectos que se pueden destacar es que la institución retuitea los tuits de los usuarios que difunden las buenas acciones de sus efectivos, lo cual significa una buena práctica, ya que está en consonancia con el espíritu de colaboración de toda red social.

Asimismo, en el aspecto de respuestas a los tuits de los usuarios, esto suele ser bastante escaso y ocurren en casos puntuales, como las consultas o las aclaraciones sobre publicaciones que han realizado.



CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS

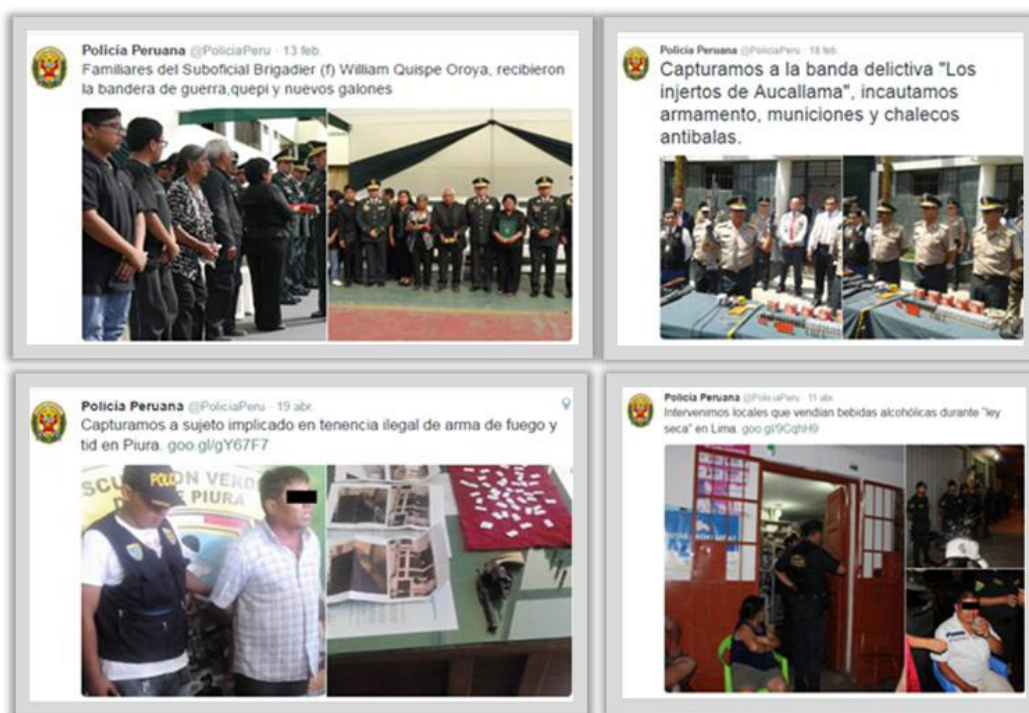
5.1. Factores de éxito de la estrategia de comunicación digital de la Policía Nacional del Perú

Una vez finalizada la investigación, por intermedio del análisis del contenido y la entrevista a profundidad realizada a Giancarlo Díaz Pardo, podemos describir el proceso estratégico presente en las redes sociales de la Policía Nacional del Perú para que sus contenidos tengan el éxito que han conseguido:

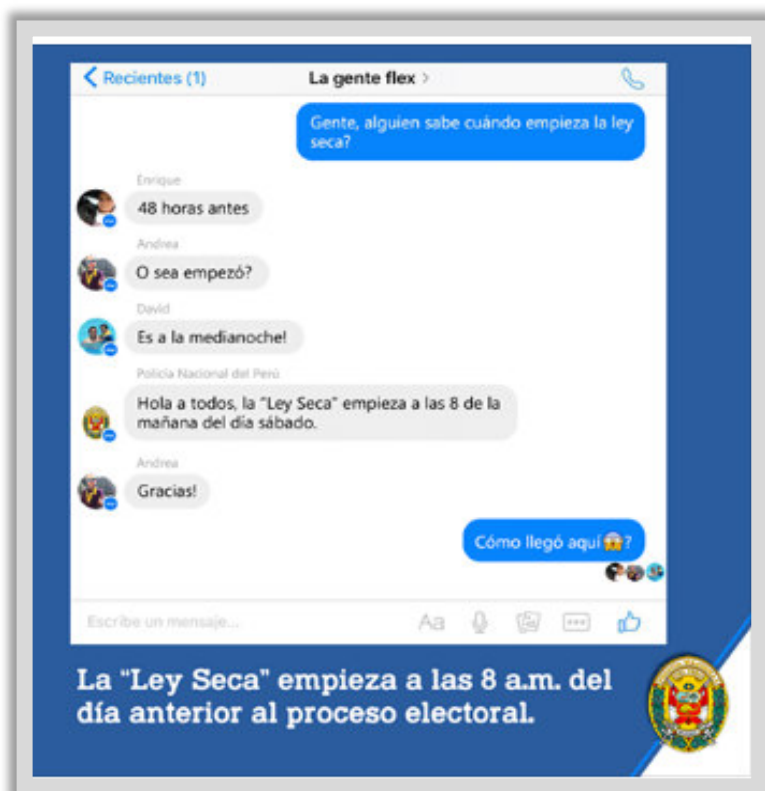
- Planteamiento de un rol diferenciado para cada red social: Establecer un uso específico para cada red social permitió que la Policía Nacional del Perú pueda explotar las potencialidades de cada plataforma para comunicar de manera efectiva. En el caso de Facebook, como un medio para brindar consejos a la ciudadanía, amplificando su alcance mediante la asociación de sus publicaciones a lo lúdico y a la tendencia.



Mientras que, por su parte, Twitter tenía por principal uso la difusión de todo el contenido de naturaleza más noticiosa sobre el trabajo diario de policía.



- Planteamiento de objetivos: Fijarse como objetivo que su mensaje llegue a la mayor cantidad de personas, posibilitó que la Policía Nacional del Perú se concentre en crear contenidos idóneos para Facebook y Twitter, lo que hizo posible que muchas personas interactúen con sus publicaciones y se facilite su difusión sin necesidad de invertir en pauta publicitaria.
- Conocimiento del público de redes sociales: Conocer los motivos por los que las personas usan cada una de las redes sociales, en especial los más jóvenes, así como los temas de su interés, facilitó que la Policía Nacional del Perú pueda afinar sus mensajes acorde con el tipo de contenido más acorde para cada plataforma.



- Establecimiento de un tono y estilo: Encontrar un estilo propio basado en la experiencia de las policías de España y de Colombia, así como adoptar un tono de comunicación más jovial y menos institucional, permitió que la Policía Nacional del Perú pueda conectar con los más jóvenes, utilizando para ello sus mismos términos, recursos visuales y temas de interés.

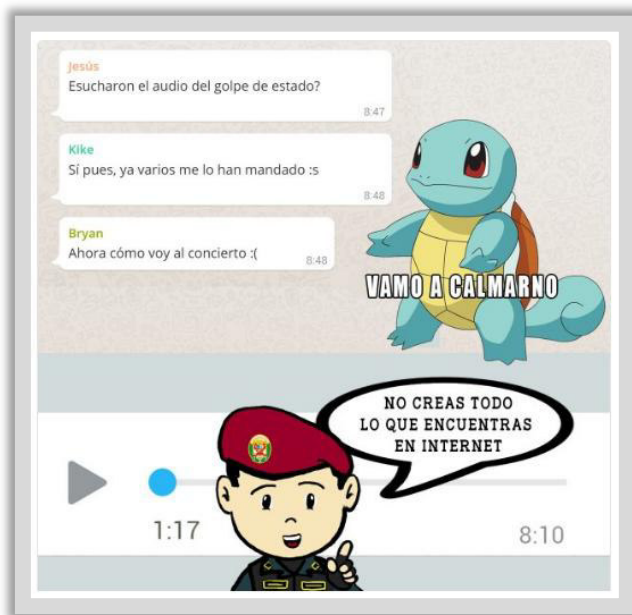
Por ejemplo, en la siguiente publicación se utilizó como recurso un meme bastante popular en el momento. Como puede observarse, la interacción fue alta.



14 665

5895 veces compartido

Por su parte, en Twitter también se utilizó un meme popular, al mismo tiempo que se simuló una conversación en el chat de Facebook. Al igual que el ejemplo anterior, se tuvo buenos resultados en interacción.



232

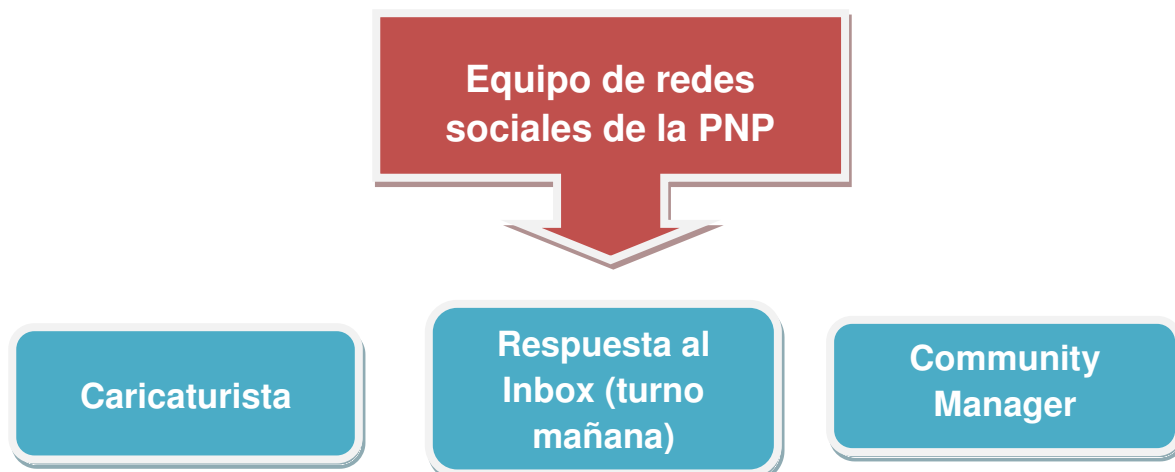
177

- Planteamiento de indicadores y medición permanente: El establecimiento de métricas que le permiten a la Policía Nacional del Perú medir el desempeño de sus mensajes en redes sociales, es uno de los éxitos principales de su estrategia, ya que ha permitido a la institución identificar los contenidos de mayor interés para los usuarios y mejorarlos, así como establecer los horarios en los que estos interactúan más y el ritmo de publicación adecuado para cada plataforma. Sobre este último punto nos extenderemos en el siguiente subcapítulo.

Métricas de la PNP en redes sociales

Interacción	Alcance	Sentimiento
Likes, Compartidos, Comentarios, Favoritos, Retuits, Replys	Total de personas que han visto las publicaciones.	Percepción positiva o negativa de la institución en base a los comentarios.

- Establecimiento de un equipo: Por último, todo lo anteriormente mencionado no se podría efectuar de no disponer de un equipo. Como se ha podido ver, la importancia de las redes sociales es reconocida por la Policía Nacional del Perú al contar con un departamento específico para su gestión. Asimismo, la distribución de las responsabilidades en cargos con funciones diferenciadas, permite que el Community manager se concentre en la elaboración de mejores contenidos,



Analista

Respuesta al
Inbox (turno
tarde)

Enlace

5.2. Criterios de la Policía Nacional del Perú en la elaboración y la publicación de sus contenidos

• **Planificación de contenido:** Por lo general, la Policía Nacional del Perú trata de contar con una parrilla de contenidos semanales en Facebook, para lo cual se sirve de temas y recursos atemporales. Entre los contenidos establecidos están las frases motivacionales de inicio de semana y los consejos específicos de fin de semana, relacionados con beber de manera moderada.



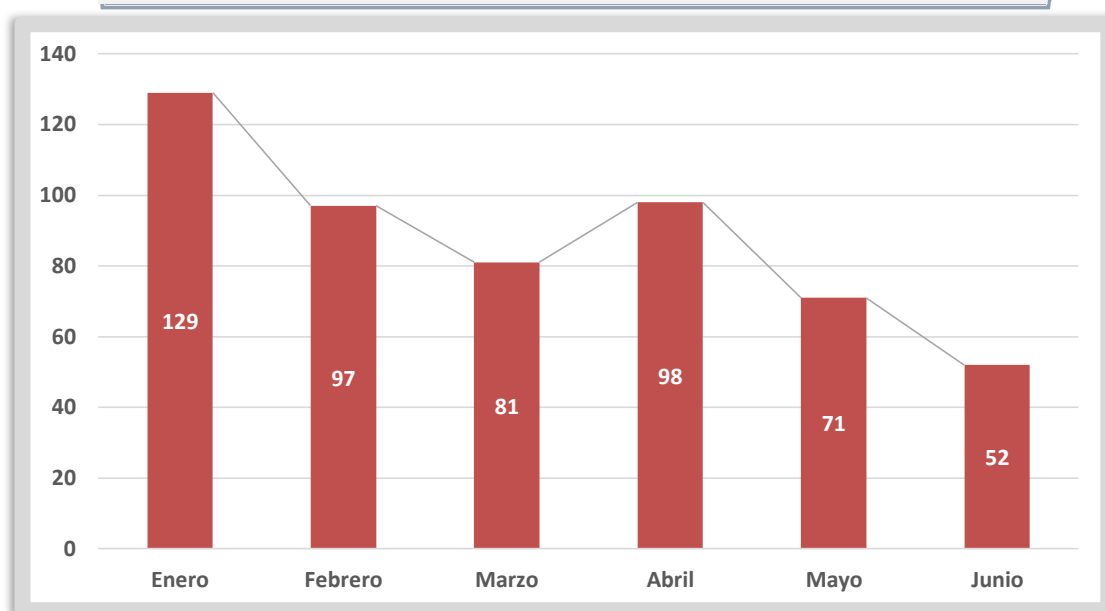
El resto de los días son ocupados en su mayoría por consejos y recomendaciones relacionadas al área de conocimiento de la Policía Nacional del Perú.

Asimismo, cabe mencionar que esta parrilla de contenidos no es estática, sino que está sujeta a cambios propios del contexto, como por ejemplo las tendencias. Por su parte, los tiempos definidos sobre a qué hora publicar se realizan mediante las mismas estadísticas que obtienen de la analítica de su fan page. Respecto a Twitter, esta plataforma no responde

mucho a una planificación previa, sino que guarda relación con las noticias que la institución genera como resultado de la actividad policial.

- **Ritmo de publicación e interacción en Facebook:** Respecto al total de publicaciones realizadas en Facebook, podemos observar una disminución progresiva con el transcurrir de los meses en relación a la cantidad, lo cual se evidencia bastante cuando comparamos la gran diferencia numérica que existe entre los meses de enero y junio.

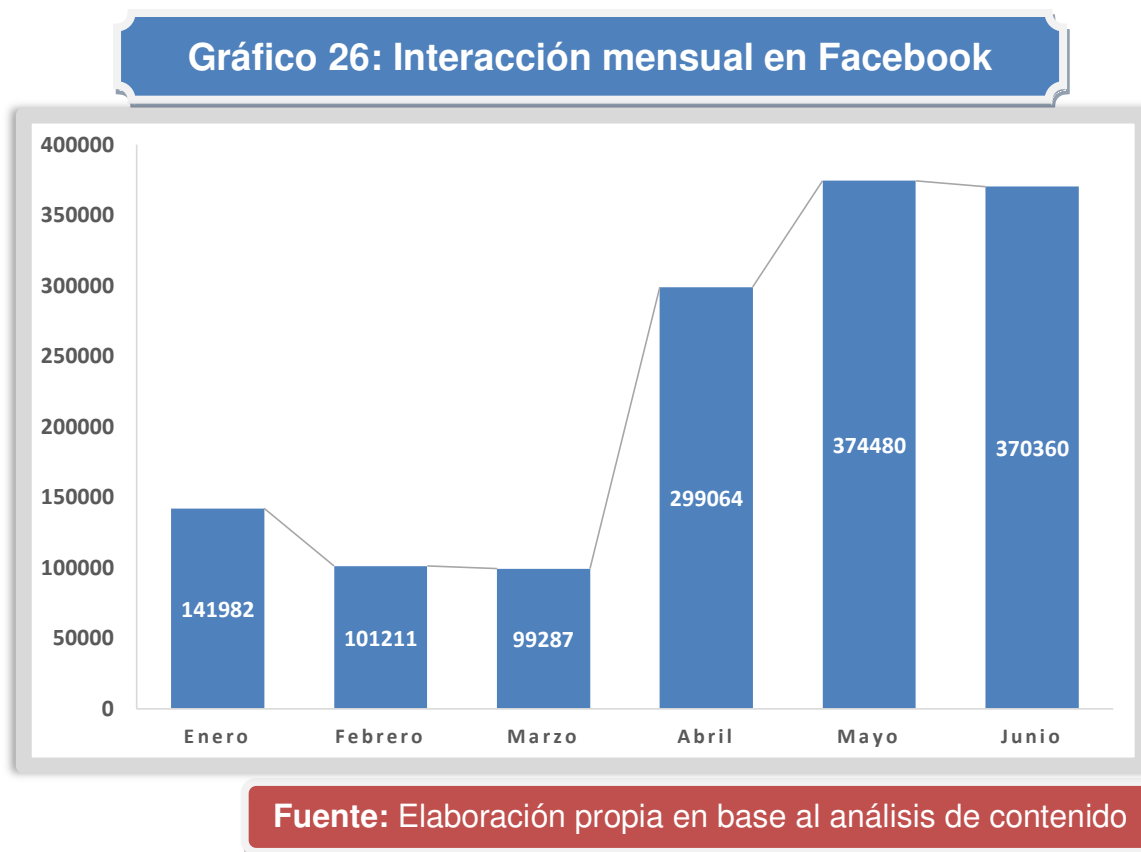
Gráfico 25: Publicaciones mensuales en Facebook



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de contenido

En enero, la Policía Nacional del Perú tuvo un ritmo de publicación bastante alto, llegando a postear alrededor de 30 publicaciones por semana, terminando el mes con un total de 129 publicaciones. No obstante, el ritmo de publicación fue menor a partir de los meses siguientes, teniendo un total de 97 publicaciones en febrero, 81 en marzo, 98 en abril, 71 en mayo y 52 en junio.

No obstante, esta disminución en las publicaciones, no resultó negativo en términos de la interacción obtenida, tal y como se puede ver a continuación en el siguiente gráfico.

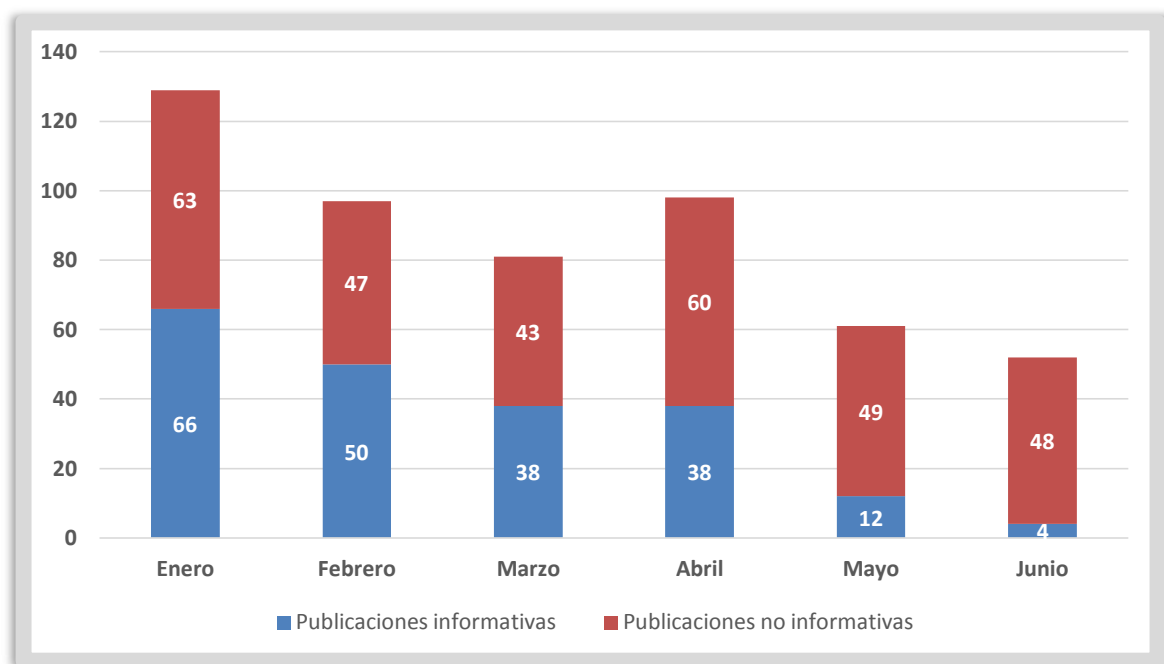


Como puede observarse, el aumento de la interacción es bastante evidente al mirar el gráfico, evidenciándose que mientras las publicaciones fueron disminuyendo en cantidad, no lo fue así con la interacción que la Policía Nacional del Perú recibió en Facebook. Mientras que en los primeros meses no se llegó a superar las 150 000 interacciones en ninguno de los meses, en los tres siguientes la cantidad obtenida superó las 300 000 interacciones. De esta manera, podemos afirmar que la disminución en las publicaciones favoreció la interacción.

Sin embargo, es necesario realizar otro análisis adicional, ya que no basta con saber que una menor cantidad de publicaciones favorece la interacción, sino que también se debe poder identificar cuáles son los contenidos que están favoreciendo el aumento. Para ello se realizó un tercer análisis de la data en la que se dividió a los contenidos en dos categorías:

1. Publicaciones informativas, entendiéndose por estas a todos los rebotes de medios de comunicación (radio, televisión y prensa), así como publicaciones que informan de las diversas acciones policiales (capturas, detenciones, etc.), y 2. Contenidos no informativos (efemérides, valores institucionales, consejos, entre otros).

Gráfico 27: Tipos de contenidos en Facebook

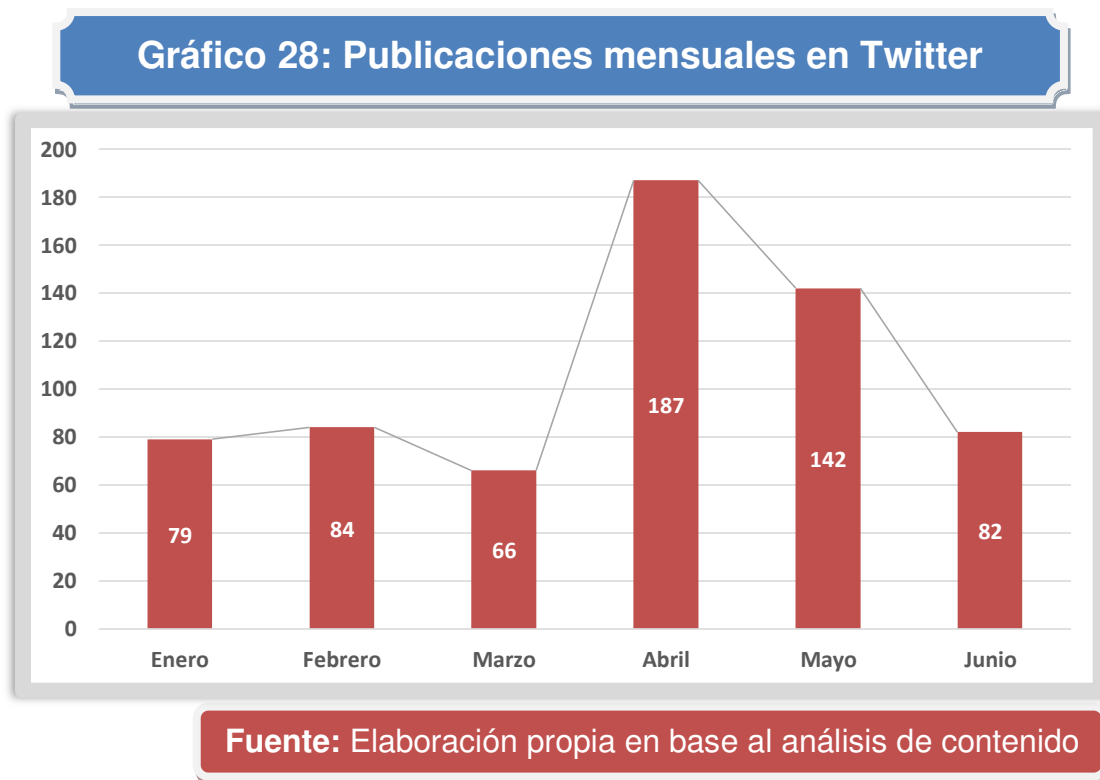


Fuente: Elaboración propia en base al análisis de contenido

De esta manera, se pudo observar que si bien la cantidad de publicaciones fueron disminuyendo cada mes, esto se dio en paralelo a la progresiva disminución de los contenidos informativos y el aumento de los no informativos. Por ejemplo, mientras que en enero la relación fue de 66 publicaciones informativas y 63 no informativas; en julio la relación fue totalmente inversa, al contarse con apenas 4 contenidos informativos y 48 no informativos. En este sentido, podemos concluir que los contenidos no informativos son los que tienen más éxito en Facebook en términos de interacción.

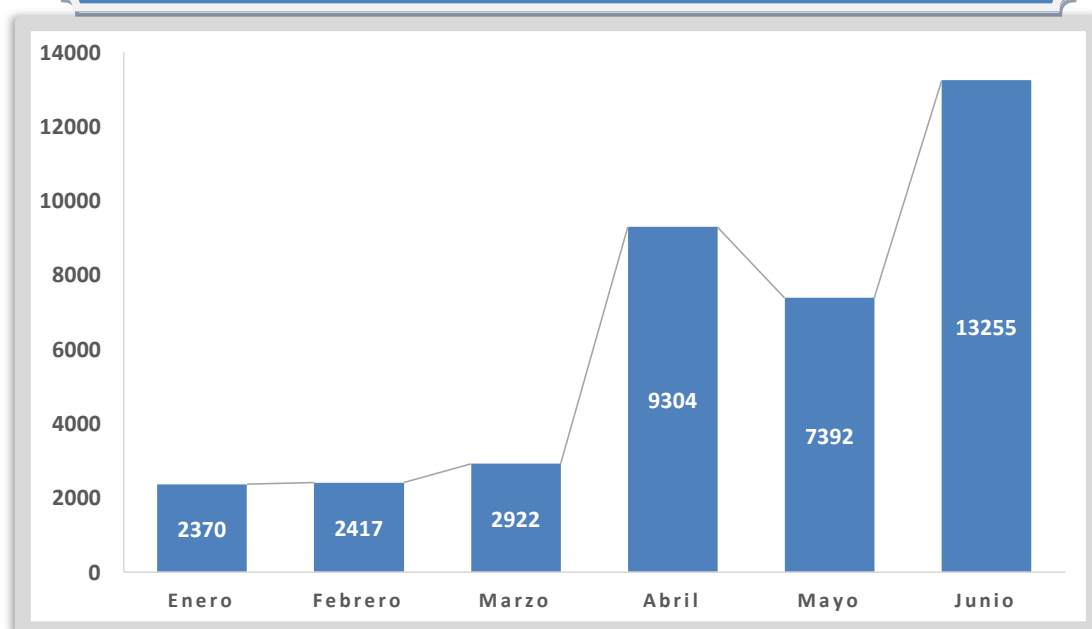
Sumado a esto también se puede confirmar el trabajo de analítica que la Policía realiza, ya que de no realizarlo no hubiera podido identificar los contenidos que mejores resultados le ofrecen.

Ritmo de publicación en Twitter: En el caso de Twitter la situación resultó un tanto diferente en comparación a lo sucedido en Facebook, ya que las publicaciones aumentaron en vez disminuir, aunque no de una manera constante, sino que presentó tanto aumentos como subidas en los seis meses de análisis. Sin embargo, los meses de abril y mayo fueron los que tuvieron la mayor cantidad de tuits.



Relacionado a la interacción, y continuando con las diferencias en relación a Facebook, se puede observar un aumento relativamente constante, a excepción del mes de mayo, en el que se presenta una caída. De esta manera, se puede establecer cierta correlación entre el aumento de los tuits y el aumento de la interacción.

Gráfico 29: Total de interacción mensual en Twitter

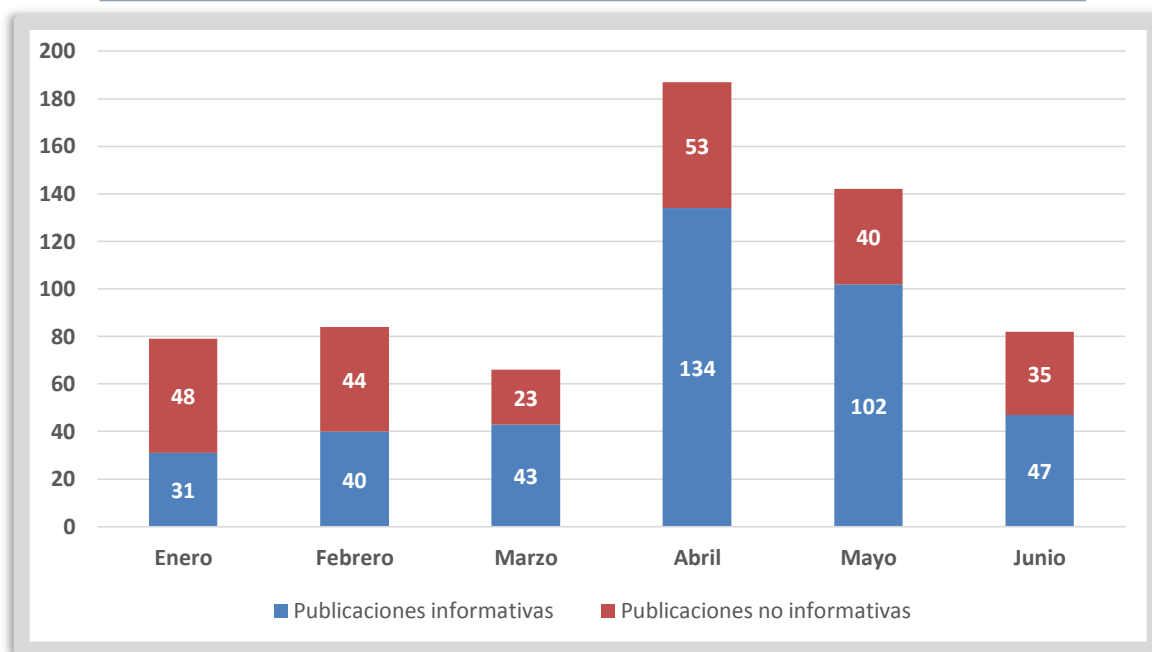


Fuente: Elaboración propia en base al análisis de contenido

No obstante, el mes de junio resultó ser el mes con mayor interacción, pese a tener un cantidad mucho menor de contenidos que los meses de abril (187) y mayo (142), aunque esto puede ser explicado debido a que en este mes se dio el tuit con mayor interacción de todos los seis meses de análisis (3100 retuits, 2200 favoritos y 170 comentarios).

Respecto a los tipos de contenidos, a diferencia de Facebook, en Twitter los contenidos informativos son lo que tienen mayor presencia, y esto es algo que se mantiene de manera constante en los seis meses de análisis. En este sentido, podemos afirmar que Twitter se convirtió en la plataforma destinada a difundir los contenidos informativos de la institución. Un buen aprovechamiento de la plataforma, al ser una que necesita estar alimentada de información constante.

Gráfico 30: Tipos de contenidos en Twitter



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de contenido

Adicional a esto, es importante precisar que, como se vio anteriormente en el apartado de las publicaciones con más interacción, los contenidos que obtuvieron altos resultados son los mismos que han triunfado también en Facebook, es decir, los no informativos. De esto podemos concluir que los contenidos que funcionan en Facebook también lo hacen en Twitter.

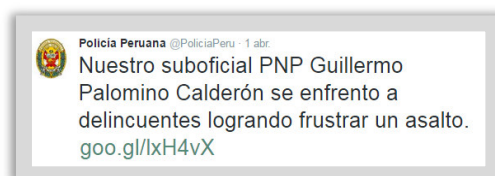
Por otro lado, los contenidos exclusivos de Twitter y que han tenido altos niveles de interacción lo han sido por asociarse a un tema del momento, siendo claro ejemplo de esto, el tuit con mayor interacción de nuestro análisis, ya que se sirvió del triunfo de la selección de Perú para lanzar un mensaje sobre no beber. De esto concluimos que los contenidos no informativos de Facebook y los contenidos que aprovechan temas muy coyunturales son los que resultan efectivos en Twitter en cuestiones de interacción.

Respecto a un ritmo establecido de publicaciones, este no se encuentra muy presente en Twitter, siendo bastante variable y guardando estrecha relación con el contenido noticioso que produce la institución o lo que sucede en el contexto de la misma plataforma, como menciones de usuarios, tuiteos de otras instituciones públicas, rebote de noticias en medios de comunicación, entre otros. Se han visto en un día desde tres o solo dos tuits hasta más de quince.

- **Recursos:** En Facebook se utilizan recursos visuales y audiovisuales, como fotos en las que los efectivos policiales tienen protagonismo, caricaturas creadas por Augusto Zea para ilustrar los consejos, videos elaborados en relación con fechas especiales que fueron posteadas directamente en Facebook y enlaces de portales webs de otros medios de comunicación.

Por su parte, en Twitter la mayor cantidad de recursos que se emplean son fotos de las capturas que se realizan y la utilización de links que direccionan a Tumblr, donde se pueden leer las notas de prensa sobre la acción policial. Por su parte, se retuitean de manera constante las apariciones en medios y tuits de otras instituciones públicas, que pueden estar o no relacionadas con la labor de la Policía; pero que son de interés general.



- En Facebook, los textos de las publicaciones suelen ser cortos en el caso de las caricaturas o memes. De ser el contenido más noticioso, el texto tiene una extensión mayor, dando a conocer lo que ha sucedido en las fotos. En lo que respecta a Twitter, los textos son de corta duración y de carácter netamente informativo por los pocos caracteres que ofrece la plataforma.



- Las imágenes suelen ser de buena calidad cuando se trataba de ilustraciones. No obstante, cuando se utilizaban fotografías de policías, muchas de estas son tomadas por los mismos oficiales durante su actividad, por lo que la calidad y el tamaño de las mismas en ocasiones no son las ideales para Facebook. Por su parte, el material fotográfico de Twitter tampoco suele ser de muy buena calidad, pero sirve para la ilustrar el texto del tuit, que es de naturaleza informativa.
- Sobre los videos, estos se caracterizan por ser de corta duración (no mayor a dos minutos) y se realizan, sobre todo, en campañas por fechas especiales y tienen por protagonistas a los efectivos policiales. En estos se les muestran en su faceta más humana, como padres de familia o como hijos que quieren saludar a su madre por su día. Son contenidos prácticamente exclusivos de Facebook.
- Respecto al tema de inversión en pauta publicitaria, no se dispone de un presupuesto destinado a este fin, por lo que se refuerza aún más la necesidad de producir publicaciones de calidad, ya que la única forma de difusión que se tiene es la que los mismos usuarios de las redes sociales realizan de interesarles el contenido.

5. 3. Contenidos con mayor interacción en Facebook

A continuación presentaremos los seis contenidos con mayor interacción de cada uno de los meses analizados en Facebook, para lo cual utilizaremos un cuadro dividido en cuatro secciones: mes, post, categoría e interacción.

Mes	Post	Categoría	Interacción		
			Me gusta	Compartidos	Comentarios
Enero	 <p> ÉL ES JOSÉ Y USA MUCHO LAS REDES SOCIALES JOSÉ NO HA REGISTRADO PUBLICAMENTE SU CASA EN LAS REDES SOCIALES PARA HACER CHECK-IN. TAMPOCO PUBLICA QUE TODA LA FAMILIA HA VIAJADO Y DEJARON LA CASA SOLA. ÉL SABE LOS PELIGROS QUE ESO IMPLICA JOSÉ ES INTELIGENTE SÉ COMO JOSÉ </p>	Consejo	7758	2209	304
Febrero	 <p> MIENTRAS ESA PERSONA TE IGNORA, LA POLICÍA TE DESEA UN FELIZ DÍA DE LA AMISTAD </p>	Efemérides	7675	3266	234

Marzo	<p> Policía Nacional del Perú agregó 3 fotos nuevas — con Eric Fiedl Tineo Sosa y 6 personas más.</p> <p>10 de marzo · 🌐</p> <p>Ella fue rescatada hace dos días de las corrientes del río Rímac, se encontraba herida y en estado de gestación. El Departamento de Emergencia Este 2 ha decidido adoptarla en caso de que no aparezca un dueño. Saluden a Negrita, nuestra nueva compañera.</p> 	Valores institucional es	5447	1896	1693
Abril	<p> Policía Nacional del Perú con Johan PlimAgir Donald Cobain y 8 personas más.</p> <p>19 de abril · 🌐</p> <p>¿Pienas asistir al concierto de Maná? No te amesgues, no le compres a los revendedores. No seas ratón de su ratonera.</p>  <p>SOLA... ESTAFADA EN EL OLVIDO SOLA... CON SU ENTRADA DE REVENTA SOLA... SIN PODER VER A MANÁ SOLA... EN EL ESTADIO NACIONAL</p>	Consejo	14 710	2640	1129
Mayo	<p> Policía Nacional del Perú con Pablo Luyo y 16 personas más.</p> <p>28 de mayo · 🌐</p> <p>En esta final tú también debes tener una buena defensa. No compartas estados que revelen información que pueda ser utilizada por los delincuentes. #Champions #UCLfinal #ChampionsLeague</p>  <p>¿Tienes la casa sola? No publiques esos estados en tus redes sociales, algún delincuente podría enterarse. Igual tu pareja no va a ir, está viendo la final de la Champions.</p>	Consejo	34 015	9264	1409


Junio		Consejo	14 553	6745	817


Como puede observarse, los contenidos con mayor interacción fueron 4 consejos, 1 efemérides y 1 una publicación que muestra el lado más humano de la organización.

5. 4. Contenidos con mayor interacción en Twitter

A continuación presentaremos los seis contenidos con mayor interacción de cada uno de los meses analizados en Twitter, para lo cual utilizaremos un cuadro dividido en cuatro secciones: mes, post, categoría e interacción.

Mes	Tuit	Categoría	Interacción		
			Retuit	Favorito	Reply
Enero		Consejo	81	87	0

Febrero		Noticia	112	143	21
Marzo		Noticia	278	491	300
Abril		Consejo	232	177	5
Mayo		Efemérides	119	221	4

Junio		Consejo	3100	2200	170
-------	---	---------	------	------	-----

Los tuits con mayor interacción fueron 4 consejos, 2 noticias y 1 efemérides. Cabe mencionar que 3 de los contenidos son publicaciones de Facebook que fueron difundidos en esta plataforma también.

CONCLUSIONES

1. La hipótesis principal de la investigación ha sido confirmada, al constatar la presencia de una estrategia de comunicación digital en el manejo de las redes sociales Facebook y Twitter, lo que ha permitido que la institución obtenga los altos niveles de interacción mostrados en ambas plataformas. De esta manera, podemos concluir, que el éxito de la Policía Nacional del Perú en redes sociales no se debe a un trabajo improvisado o una iniciativa individual, sino a una labor planificada y de equipo.
2. Conseguir que las personas interactúen en redes sociales es de vital importancia para la Policía Nacional del Perú, ya que sin este factor no podrían conseguir que sus mensajes lleguen a la mayor cantidad de personas posibles, al no contar con presupuesto destinado a inversión publicitaria. Como se ha explicado en el marco teórico, las redes sociales funcionan como un boca a boca, de modo que mientras más personas interactúen con una publicación, más podrán verla. Esto es algo que cualquier institución pública debe tener en cuenta si quiere que sus mensajes lleguen a muchas personas en redes sociales y no cuentan con presupuesto publicitario.
3. El realizar contenidos diferenciados para Facebook y Twitter es uno de los principales factores que han llevado a que la Policía Nacional del Perú obtenga grandes niveles de interacción. Como ha podido verse en el análisis de contenido realizado, los contenidos informativos o rebotes de noticias de los medios de comunicación no suelen obtener una interacción alta en Facebook, en comparación a otros tipos de contenidos desarrollados exclusivamente para la plataforma, como por ejemplo, los consejos que se ofrecen a la ciudadanía. En ese sentido, delegar los contenidos informativos a una plataforma más idónea para ellos, como lo es Twitter, permitió un mayor trabajo en contenidos efectivos en Facebook. De esta manera, los contenidos informativos o noticiosos terminaron teniendo como plataforma de distribución a Twitter, y los contenidos enfocados en aconsejar, entretener y dar a conocer el lado más humano de la organización, a Facebook.

4. Dentro de la estrategia de comunicación digital de la Policía Nacional del Perú, una de las cosas que más resalta es la utilización de un tono más jovial, en contraposición del tono más serio que podría esperarse de una institución pública. Sin embargo, este tono de comunicación, que se permite bromear e inclusive utilizar recursos visuales bastante populares entre los jóvenes, ha permitido que los mensajes de la PNP tengan gran aceptación. Esto puede evidenciarse sobre todo en el análisis de contenido realizado, ya que las publicaciones más exitosas en interacción, tanto en Facebook como en Twitter, son casi por completo las que se alejaron de un tono informativo o serio. En relación al tema, es importante mencionar que estos altos niveles de interacción pueden apreciarse con más frecuencia en Facebook, dado el tipo de contenido menos noticioso que se distribuye en esta plataforma. En cambio, en Twitter suele utilizarse en general un tono más informativo, dado las grandes cantidades de noticias policiales que se distribuyen en esta plataforma, lo cual termina por repercutir de manera negativa en sus niveles de interacción. En este sentido, podemos afirmar que el uso de un tono de comunicación jovial guarda estrecha relación con los altos niveles de interacción.

5. Sumado al tono de comunicación jovial utilizado, también es importante destacar la utilización constante de temas de gran popularidad en las publicaciones en redes sociales de la Policía Nacional del Perú. Temas como conciertos que se van a dar en el país, canciones de gran popularidad en la radio, memes que se viralizan en redes sociales, partidos de la selección peruana de fútbol, efemérides, por dar algunos ejemplos, son utilizados por la PNP en sus publicaciones en Facebook y Twitter. La utilización de estos temas es posible gracias a la escucha activa que la institución realiza, así como de la flexibilidad de su calendario de publicaciones, en la que un tema de coyuntura puede ocupar el lugar de un contenido previamente programado. En el análisis de contenido, las publicaciones con más interacción de los seis meses se han caracterizado por utilizar un tono de comunicación jovial y temas de gran popularidad en simultáneo.

6. Los grandes niveles de interacción obtenidos por la Policía Nacional del Perú en redes sociales se relacionan en gran medida con la constante medición y monitorización de lo que publican, al punto de contar con una persona dedicada exclusivamente al análisis de

métricas, tal y como se puso de manifiesto en la entrevista a profundidad realizada. Sumado a esto, la cuarta subhipótesis pudo ser comprobada aún más con en el análisis de contenido que se aplicó, ya que con el pasar de los meses se pudo observar una disminución de las publicaciones menos efectivas en Facebook para priorizar las que venían obteniendo los mejores resultados en interacción. De esta manera, se pasó de tener 129 publicaciones en enero a tan solo 52 publicaciones en junio, la cuales duplicaron la interacción obtenida en el primer mes. De esta manera, podemos afirmar que un trabajo de analítica resulta crucial para el éxito de una estrategia de comunicación digital en redes sociales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la realización de inversión publicitaria en los posts de carácter más informativo, como logros de la institución o convocatorias, ya que estos contenidos son valiosos para la institución; pero no consiguen gran alcance por sí solos. Agregado a esto, también se debe considerar la utilización de pauta para maximizar el alcance de publicaciones que por sí solas consiguen difusión.
2. Se recomienda mantener un ritmo bajo de publicaciones noticiosas en Facebook para priorizar la calidad de los contenidos enfocados en brindar consejos o tratar temas humanos, destinando en su mayoría los contenidos de corte noticioso a Twitter. Sumado a esto, en Twitter es aconsejable mantener un ritmo de publicación bastante alto y aprovechar los temas coyunturales.
3. Supervisar de manera más acuciosa las respuestas a los tuits de los seguidores de la Policía Nacional del Perú, ya que se ha podido observar que en varias ocasiones no se ha respondido a algunas de las consultas realizadas. De la misma manera, en Facebook si bien mantener el diálogo con todos los seguidores resulta complicado, debido a la gran cantidad de comentarios que se generan sobre una publicación, sí es recomendable procurar una mayor cantidad de respuesta a los comentarios.
4. Mantenerse al tanto de los diversos cambios y mejoras en las redes sociales, así como procurar su implementación en el trabajo que se realiza, es de vital importancia para que una organización continúe vigente en estas plataformas. Por este motivo, la utilización de Facebook Live, por parte de la Policía Nacional del Perú para transmitir en directo, y el empleo de las llamadas Twitter cards son recursos por tener muy en cuenta.
5. Si bien las fotos tomadas a los policías mientras realizan su labor cumplen con ilustrar la noticia en cuestión en Facebook y Twitter, aquellas pueden ser editadas previamente para

mejorar su calidad visual, ya que en las redes sociales las imágenes de calidad tienen un gran peso.

BIBLIOGRAFÍA

Abela, J. A. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Revisado el 5 de junio del 2017: <https://goo.gl/cTJc7>

AERCO (2009). *La función del community manager. Cómo las empresas están organizándose para hacer crecer sus comunidades*. Revisado el 7 de marzo del 2016: <https://goo.gl/14sOAY>

Aignerren, M. (2009). *Análisis de contenido. Una introducción. La Sociología en sus escenarios*. Revisado el 3 de junio del 2017: <https://goo.gl/gw1DdV>

Araya Dujisin, Rodrigo; Porrúa Vigón, Miguel A., editores (2004). A663 FLACSO-Chile; AICD-OEA. *América Latina pontogob: casos y tendencias en Gobierno Electrónico*. Coedición FLACSO-Chile / AICD-OEA.

Bardin, L. (1991). *Análisis de contenido* (Vol. 89). Madrid: Ediciones Akal. S. A.

Barker, Melissa, *et ál.* (2012). *Social Media Marketing: A Strategic Approach. South-Western*. Cengage Learning. Recuperado el 5 de abril del 2016: <https://goo.gl/AnB22N>

Bustos, Gerardo (2013). *10 errores de la Administración Pública en las redes sociales*. Recuperado el 9 de abril del 2016: <https://goo.gl/0g8Loq>

Calderón, César y Lorenzo, Sebastián (2010). *Open Government: Gobierno Abierto*. Revisado el 4 de junio del 2016: <https://goo.gl/c6moT9>

Canel, M. J. (2007). *Comunicación de las instituciones públicas*. Madrid: Editorial Tecnos.

Capriotti Peri, P. (2009). *Branding corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Santiago de Chile: EBS Consulting Group.

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007). Recuperado el 3 de marzo de 2016: <http://siare.clad.org/cartagobelec.pdf>

Castells, Manuel (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial, S. A.

Chaves, Fernandez. F. (2002). *El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación*. Revista de ciencias sociales (Cr), vol. II, núm. 96, junio. <https://goo.gl/XizIuY>

Costa, Gian (2001). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: Ediciones La Crujía.

Criado, J. Ignacio y Rojas, Francisco, editores (2013). *Las redes sociales en la gestión y las políticas públicas*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya. Recuperado de: <https://goo.gl/aNaSEv>

Decreto Supremo N° 066-2001-PCM. Lineamientos de Políticas Generales para promover la masificación del acceso a internet en el Perú. Diario Oficial de la República del Perú.

E-Government Act (2002). Recuperado el 4 de febrero del 2016: <https://goo.gl/Cd1CW2>

Evans, Dave y Mckee, Jake (2010). *Social Media Marketing. The Next Generation of Business Engagement*, Wiley Publishing, Inc. Recuperado de: <https://goo.gl/Vs3AQZ>

Fernández, Flory. (2002). *El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación*. Revista de Ciencias Sociales (Cr), 2(96). <http://www.redalyc.org/html/153/15309604/>

Funk, Tom (2013). *Advanced Social Media Marketing. How to Lead, Launch, and Manage a Successful Social Media Program*. Apress. Recuperado de: <https://goo.gl/zNbQt7>

Facebook para empresas. Revisado el 25 de marzo del 2016 <https://es-la.facebook.com/business/>

Ferré Trenzano, José María (1996). *Políticas y estrategias de comunicación y publicidad: cómo gestionar la comunicación global de la empresa y diseñar una campaña de publicidad*. Madrid: Diaz de Santos S.A.

Futuro Labs. El “Índice Facebook” Perú. Recuperado el 21 de abril del 2016: <http://goo.gl/auQ5fJ>

Gallego, José Antonio (2013). *Comunidades virtuales y redes sociales*. Recuperado el 27 de marzo del 2016: <https://goo.gl/XqTX5x>

García, Emilio (2010). *Medios sociales y Administraciones Públicas: Buenas prácticas para una administración abierta*. Recuperado el 21 de abril del 2016: <http://goo.gl/WgoFvw>

García Galera, María del Carmen; Del Hoyo Hurtado, M. (2013). IV Congreso Internacional de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación AE_IC 2014 Bilbao “Espacios de la Comunicación”. Edita AE-IC. Recuperado el 14 de abril del 2016: <https://goo.gl/CoSBEr>

Garrido, Francisco (2001) *Comunicación estratégica. Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI*. Barcelona: Gestión 2000.

Heyman, Bob y Harden, Lelan (2009). *Digital Engagement. Internet Marketing That Captures Customers and Builds Intense Brand Loyalty*. American Management Association. Recuperado de: <https://goo.gl/e7gRcR>

Holloman, Christer (2012). *MBA en Social Media. Desarrollo y aplicación para utilizar los medios sociales con ventaja*. Barcelona: Profit Editorial.

Kanter, Beth y Fine, Allison (2010). *The Networked Nonprofit: Connecting with Social Media to Drive Change*. John Wiley & Sons. Recuperado de: <https://goo.gl/dDE3xE>

Kerpen, Dave (2010). *Likeable Social Media. How to Delight your Customers, Create an Irresistible Brand, and Be Generally Amazing on Facebook. (And Other Social Networks.)*. New York: McGrawHill. Recuperado de: <https://goo.gl/fH9HhX>

Maciá, Fernando (2015). *Marketing online 2.0. Cómo atraer y fidelizar clientes*. Madrid: Ediciones Anaya Multimedia.

Mergel, Ines (2012). The Social Media Innovation Challenge in the Public Sector. *Information Polity*, 17(3, 4), 281-292. Recuperado de: <https://goo.gl/LVjLBS>

Moreno, Manuel (2014). *El gran libro del community manager. Técnicas y herramientas para sacarle partido a las redes sociales y triunfar en Social Media*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Naser, Alejandra y Concha, Gastón (2011). *El Gobierno Electrónico en la gestión pública*. Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile. Recuperado el 5 de marzo del 2016: <https://goo.gl/fNE7DH>

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Conceptos generales en el marco del Gobierno Electrónico. Recuperado el 4 de mayo del 2016: <https://goo.gl/S60TEb>

O'Reilly, Tim. *What is the web 2.0*. Recuperado el 22 de abril del 2016: <https://goo.gl/m4Xnqm>

O'Reilly, Tim y Milstein, Sarah (2011). *The Twitter Book*. O'Reilly Media, Inc.
Recuperado de: <https://goo.gl/oUdQsn>

Ortiz de Zárate Tercero, Alberto (2014). *Informe prospectivo: el futuro de la comunicación en las administraciones públicas*. Alorza.net.

Orrego Larraín, Claudio (2004). *Los caminos hacia el E-Gobierno: estrategias y recomendaciones*. FLACSO-Chile; AICD-OEA. *América Latina pontogob: casos y tendencias en Gobierno Electrónico*. Coedición FLACSO-Chile / AICD-OEA. Recuperado de: <https://goo.gl/WrNuxo>

Pérez González, Rafael Alberto (2008). *Estrategias de comunicación*. Barcelona: Editorial Ariel, S. A. IV Edición.

Perkins, Laura (2015). *The Community Manager's Playbook. How to Build Brand Awareness and Customer Engagement*. Apress. Recuperado de: <https://goo.gl/5sY2P3>

Piñuel, J. L. (2002). *Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido*. Sociolinguistic Studies. Recuperado de: <https://goo.gl/LqvQ5r>

Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Recuperado el 21 de abril del 2016:
<http://goo.gl/9aJ0Q9>

Puelles, Jesús (2014). *Fidelización de marca a través de redes sociales: Caso del fan page de Inca Kola y el público adolescente y joven*. Recuperado de: <https://goo.gl/963dt>

Qualman, Erik (2012). *Socialnomics. Cómo transforman los medios sociales el modo en que vivimos y hacemos negocios*. México: Grupo Editorial Patria.

Quantico Trends. “Usuarios de Twitter en Perú”. Recuperado el 21 de abril del 2016:
<http://goo.gl/6f4ZnA>

Martín, F. (2011). El plan estratégico de comunicación como nuevo modelo de investigación científica universitaria. *Correspondencias & Análisis*, (1), 101-114. Recuperado de: <https://goo.gl/VVEaG3>

Rodríguez, Óscar (2012). *Facebook. Aplicaciones profesionales para empresas*. Madrid: Anaya Multimedia.

Ryan, Damina y Calvin, Jones (2009). *Understanding Digital Marketing. Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation*. Great Britain: Kogan Page Limited. Recuperado de: <https://goo.gl/FCpHyx>

Safko, Lon y Brake, David (2009). *The Social Media Bible*. Nueva Jersey: Editorial Wiley.

Sánchez Muñoz, Mónica (2013). IV Congreso Internacional de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación AE-IC. *El impacto de las TIC en la esfera social. Aplicaciones y efectos en modelos culturales. Transferencia tecnológica, usos y estructura*. Edita AE-IC. Recuperado el 14 de abril del 2016: <https://goo.gl/CoSBEr>

Scolari, Carlos A. (2008). *Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Scheinsohn, Daniel A. (2011). *Comunicación estratégica. La opinión pública y el proceso comunicacional*. Argentina: Granica.

Shih, Clara (2009). *The Facebook Era. Tapping Online Social Networks to Build Better Products, Reach New Audiences, and Sell More Stuff*. New Jersey: Prentice Hall.

SocialBakers. Revisado el 10 de abril de 2016: <http://www.socialbakers.com>

Solis, Brian (2010). *Engage! Revised and Updated: The Complete Guide for Brands and Businesses to Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. Recuperado de: <https://goo.gl/YJUzRB>

Top Comunicación y RR.PP. (2013). *El Dircom del futuro y el futuro del Dircom*. Recuperado el 28 de abril del 2016: <http://goo.gl/qg0p0v>

Tur-Viñes, V., & Monserrat-Gauchi, J. (2014). El plan estratégico de comunicación. Estructura y funciones. Razón y Palabra, 18(88). Recuperado de: <https://goo.gl/VOcsQj>

Twitter para empresas. Revisado el 17 de abril del 2016: <https://business.twitter.com/es.html>

Vander Veer, E. A. (2010). *Facebook. The Missing Manual*. Estados Unidos: O'Reilly Media. Recuperado de: <https://goo.gl/RufPuL>

Vañó Sempere, Virginia (2014). *Estrategias de implantación y gestión de las redes sociales en el sector público. Implantación de un Social Media Plan en la administración pública*. Documento para su presentación en el V Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas GIGAPP-IUIOG. Instituto Nacional de Administración Pública (Madrid, España), 19 y 30 de setiembre, y 1 de octubre. Recuperado de: <https://goo.gl/wD6IP6>

Weinberg, Taman (2009). *The New Community Rules: Marketing on the social web*. Estados Unidos: O'Reilly Media. Recuperado de: <https://goo.gl/u8Cd7w>

Weintraub, Martin y Litwinka, Lauren (2013). *The Complete Social Media Community Manager's Guide. Essentials Tools and Tactics for Business Success*. Nueva York: John Wiley & Sons, Inc. Recuperado de: <https://goo.gl/LnU6wU>

Zarrella, Dan y Zarrella, Allison (2011). *The Facebook Marketing Book*. Estados Unidos: O'Reilly Media. Recuperado de: <https://goo.gl/iPRGF9>

Zarrella, Dan (2014). *La ciencia del nuevo marketing. Una guía práctica para conseguir el éxito utilizando el marketing digital*. Madrid: Ediciones Anaya Multimedia.

ANEXOS

Parte I: Matriz de análisis de contenido de Facebook

En el siguiente apartado se anexarán todas las tablas que fueron llenadas semana a semana durante los seis meses (de enero a junio) que duró la recolección de datos de la fan page de la Policía Nacional del Perú. En cada una de ellas se han resaltado las publicaciones con más interacción. Asimismo, se podrá encontrar una tabla que resume los datos obtenidos al final de cada mes.

En total se analizaron 528 publicaciones.

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
1	01/01/16	Muchos de nosotros recibimos así el 2016, todo sea por un país más seguro. ¡Feliz año nuevo!	Foto	Efemérides	Año nuevo	4489	495	307	Ninguna.	Se destaca el uso de la fecha para dar a conocer el trabajo que la Policía realiza en estas fechas
2	01/01/16	¿Terminando la fiesta de Año Nuevo? Recuerda no manejar si te encuentras bajo los efectos del alcohol.	Foto	Consejo	No bebas si manejas	290	76	3	Ninguna	
3	01/01/16	Ten en cuenta esta recomendación cuando estés en la playa	Foto	Consejo	No nadar si has bebido	476	215	18	Ninguna	
4	01/01/16	Logramos la detención de dos sujetos, una mujer y un hombre, quienes ya habían logrado romper los candados de los negocios de computadoras	Link La República	Noticias policiales	Captura	177	18	7	Ninguna	Se compartió una nota de un diario para conocer un logro
5	01/01/16	Haciendo llegar la ayuda a quien lo necesite.	Link Radio Capital	Noticias policiales	Rescate de un perro	679	34	28	Ninguna	
6	02/01/16	Desmentimos supuesta renuncia de nuestro Director General	Texto	Noticias policiales	Aclaración sobre información falsa de otros medios	304	103	63	Ninguna	Se resalta el apoyo de los policías
7	03/01/16	Si estás en la playa o pensando en ir a alguna recuerda identificar cuáles tienen el banderín azul que las califica como aptas.	Compartido de la publicación de Digesa	Consejo	Campaña Verano Saludable de Digesa	110	15	1	Ninguna	
8	04/01/16	En playas de Lima y Callao logramos el rescate de 101 personas...	Link de El Comercio	Noticias policiales	Rescate de bañistas	129	2	8	Ninguna	
9	04/01/16	Diversas unidades especializadas se han desplegado para mejorar tu experiencia este verano...	Cambio de portada de fan page	Portada	Inicio de campaña Verano Seguro	179	31	9	Ninguna	Utilización de portada para comunicar una campaña

10	04/01/16	Realizamos la desarticulación de bandas delictivas mediante la ejecución de operativos policiales	Link de Andina	Noticias policiales	Desarticulación de bandas	178	19	11	Ninguna	
11	05/01/16	José siempre sigue nuestras recomendaciones #SéComoJosé	Ilustración	Consejo	Uso responsable de redes sociales	7758	2209	304	Ninguna	Utilización de la tendencia en Facebook Sé como José para dar a conocer un consejo
12	05/01/16	600 soles fueron hallados y devueltos a su dueño	Texto	Noticias policiales	Devolución de dinero por parte de una suboficial	415	32	39	Ninguna	Se comunicó el acto honesto de un suboficial
13	06/01/16	Como cada 6 de enero, en forma continua e indisoluble desde el año 1988, la 24ª Comandancia de Caballería... realiza la representación del Paseo de los Reyes Magos	Foto	Valores institucionales	Representación de Bajada de los Reyes Magos hecha por policías	683	132	21	La PNP actualizó los comentarios con fotos del recorrido de los Reyes Magos, así como el nombre de los policías	Se comunicó una actividad y tradición de los policías
14	07/01/16	Desde hace 28 años nuestra Unidad Histórica de Policía Montada de la PNP El Potao realiza la representación del paseo de los Reyes Magos	Fotografías de la actividad	Valores institucionales	Representación de Bajada de los Reyes Magos hecha por policías	277	14	7	Ninguna	
15	07/01/16	¿Sabes qué hacen tus hijos cuando se conectan a internet? El grooming es real...	Ilustración	Consejo	Educa a tus hijos sobre el grooming	442	325	73	La Policía respondió a una consulta sobre las siglas CP	
16	07/01/16	Nuestras futuras policías donaron su cabello para pacientes con cáncer	Link de Correo	Valores institucionales	Donación de cabello a estudiantes de Arequipa	1723	64	141	Ninguna	
17	08/01/16	Esta foto del recuerdo pertenece a nuestros agentes practicando Armapol	Foto de Instagram	Valores institucionales	Práctica de Armapol por la PNP	724	40	79	Ninguna	Se compartió una publicación de Instagram para dar a conocer la Facultad
18	08/01/16	Durante una transmisión en vivo logramos la intervención de un sujeto	Link de Latina	Noticias policiales	Policía frustra asalto a camión	427	22	27		

19	08/01/16	Estos fueron los resultado del operativo Gigante realizado en la jurisdicción de la comisaría de Apolo	Video	Noticias policiales	Operativo	271	37	31	Respuesta a consulta de un usuario sobre qué es un kete	
20	08/01/16	Diviértete sin excesos, te deseamos un buen fin de semana #SiTomasNoManejas	Foto	Consejo	Sanción por conducir en estado de ebriedad	1494	364	79		Utilización de una frase popular en Facebook
21	09/01/16	Si estás en la playa respeta las banderas de seguridad y evitemos hechos lamentables #VeranoSeguro2016	Ilustración	Consejo	Banderas que indican cuándo se debe ingresar o no al mar	659	1033	20	-	
22	09/01/16	En estos momentos se lleva a cabo la ceremonia de inauguración de nuestro programa de vacaciones útiles a nivel nacional...	Foto	Noticias policiales	Inicio de programa de vacaciones útiles	155	33	7	Respuesta a usuario que cuestionaba que no se realizará en barrios pobres	
23	09/01/16	Agradecemos a todos los que nos acompañaron en la marcha por la paz que organizamos en Chimbote	Link de RPP	Valores institucionales	Participación en Marcha por la Paz	231	13	3	Respuesta a usuario que preguntaba por el examen de admisión de la PNP	
24	09/01/16	Si de verdad los quieres, no pongas en riesgo sus vidas #SiTomasNoManejas	Ilustración	Consejo	Conducir en estado de ebriedad es un delito	1122	430	35		
25	09/01/16	Logramos la intervención de un sujeto que presuntamente traficaba drogas en el puerto marítimo	Link de RPP	Noticias policiales	Captura de líder de una banda	200	16	7		
26	10/01/16	Prevenir en vez de lamentar #VeranoSeguro2016	Compartido de publicación	Consejo	Banderas que indican cuándo se debe ingresar o no al mar	196	0	5		
27	10/01/16	Agentes de la Divinci acaban de capturar a dos sujetos cuando intentaban asaltar una farmacia...	Texto	Noticias policiales	Captura de asaltantes	2043	36	143		

28	10/01/16	Ningún cuerpo policial de ningún país bloquea remotamente tu computadora para que pagues una supuesta multa por internet...	Foto	Consejo	Falsas citaciones policiales	517	280	46		
29	10/01/16	¡Diviértete sanamente!	Foto	Consejo	No ingreses al mar bajo los efectos del alcohol	301	0	12		
30	10/01/16	Piénsalo dos veces	Foto	Consejo	Apología al delito en redes sociales	5379	425	373		Se destaca que la Policía elaborará un mensaje con base en un evento creado en Facebook
1er Análisis		Se utilizan bastante las imágenes para dar a conocer acciones policiales. Asimismo, se brindan consejos utilizando lo lúdico		Se observa un equilibrio entre las publicaciones de carácter noticioso y los consejos		32 028	6513	1907	Muy poca respuesta de la PNP	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
31	11/01/16	El suboficial PNP Héctor Salcedo Rojas devolvió 10 mil soles que encontró en el interior de una cartera abandonada en la plaza de Armas de Calca	Foto	Noticias policiales	Devolución de dinero por un oficial de la PNP	2309	268	249	Ninguna	La Policía sigue difundiendo actos que transmiten valores por parte de sus efectivos
32	11/01/16	No te dejes sorprender, no reveles información que pueda poner en riesgo tu seguridad	Foto	Consejo	Estafas por mensaje de texto	799	331	63	Respuesta a un usuario que hacía consulta sobre qué hacer en caso que reciba uno de sus mensajes	
33	11/01/16	Durante este verano, incluso cuando no estés en la playa o esté nublado, protégete y protege a tus seres queridos	Ilustración	Consejo	Protección del sol	372	137	2		

34	11/01/16	Tras una persecución logramos recuperar un vehículo que minutos antes había sido robado	Video	Noticias policiales	Captura de vehículo robado	1414	358	148	Respuesta a consulta sobre el número de la División de Investigación de Robo de Vehículos	
35	12/01/16	Les deseamos un excelente día #PiensaPositivo	Ilustración	Frase	Lo único imposible es aquello que no intentas	1041	211	31		
36	12/01/16	Cuando abordes un taxi #MandaLaPlaca y otros datos como el modelo y color a un familiar o amigo	Foto	Consejo	Apunta la placa del taxi que tomas	2172	5072	82	Más recomendaciones para identificar un vehículo y respuestas sobre cómo proceder ante estos casos	
37	12/01/16	El taxista Rolando Carbajal Flores (35) agredió y arrastró con su vehículo a la suboficial PNP Joselin Pamela Sánchez Callupe	Enlace RPP	Noticias policiales	Agresión contra una oficial	312	0	58		
38	12/01/16	Nuestros equipos de rescate están listos para reaccionar ante cualquier emergencia que se pueda ocasionar a causa del Fenómeno del Niño	Ilustración	Noticias policiales	Equipo de rescate listo para las emergencias	306	55	12		
39	12/01/16	El Juzgado Penal Colegiado de la Corte Superior de Justicia del Santa (región Áncash) dictó ocho años de prisión efectiva para Segundo Carlos Prieto García (34)...	Link de RPP	Noticias policiales	8 años de prisión para sujeto que agredió a policía	556	55	53		
40	13/01/16	Ambos agentes regresaban de cumplir satisfactoriamente sus labores controlando un conflicto social. Una pérdida enluta a toda la familia policial	Foto	Noticias policiales	Fallecimiento de dos agentes de la PNP	864	153	94		Publicación enfocada al público interno de la policía
41	14/01/16	¿Te llamó un familiar llorando para pedir dinero u otras cosas a cambio de su liberación?	Foto	Consejo	Establecimiento de palabras clave con tus familiares para verificar su identidad telefónicamente	745	578	63		

42	14/01/16	Recuperamos estos vehículos en las últimas 24 horas, estos fueron robados en diferentes lugares de Lima	Foto	Noticias policiales	Recuperación de vehículos recuperados	341	95	21	Se respondió a usuario que pedía se recupere su vehículo	
43	15/01/16	El alto mando de la Policía del Perú rechaza estos hechos y reafirma su indeclinable compromiso de sancionar todo acto negativo en el que pudieran incurrir sus integrantes...	Foto	Noticias policiales	Investigación a malos policías que supuestamente recibieron coimas	705	47	78	Se destaca que la PNP elabore mensajes para aclarar hechos que ataquen su imagen	
44	15/01/16	En ejecución de un operativo policial logramos el decomiso de material pornográfico en Chiclayo	Link de RPP	Noticias policiales	Decomiso de material pornográfico	115	1	18		
45	15/01/16	Tras un arduo operativo logramos capturar a un sujeto que se encontraba al margen de la ley...	Foto	Noticias policiales	Captura de sujeto armado	226	19	33		
46	15/01/16	¿Sales de fiesta este fin de semana? Recuerda que no tienes vida extra. #SiTomasNoManejas	GIF	Consejo	Si bebes no manejes	729	63	25	Respuesta a un usuario que señalaba otras posibles fuentes de accidente	
47	15/01/16	Proceso de Admisión 2016 a la Escuela de Oficiales PNP	Video	Noticias policiales	Admisión a la PNP	410	78	48		
48	16/01/16	Recomendaciones para este día de playa	Ilustración	Consejo	No dejes tus cosas solas en la playa	549	229	21		
49	16/01/16	Inicio del proceso de asimilación de oficiales y suboficiales 2016	Texto	Noticias policiales	Asimilación de oficiales	1833	2819	474	Se brindó información a todos los interesados	
50	16/01/16	Recuerda que ya dimos inicio a nuestro programa de vacaciones útiles verano 2016	Foto compartida	Noticias policiales	Vacaciones útiles	72	0	2		
51	16/01/16	Las inscripciones son hasta el 30 de enero	Texto	Noticias policiales	Requisitos para postular a la EO PNP	290	0	13	Respuesta a consulta	

52	16/01/16	Una vez más nuestros policías demuestran su vocación de servicio con actos como este	Link de RPP	Valores institucionales	Devolución de billetera encontrada en la calle	41	30	15		Utilización de Facebook para dar a conocer los buenas acciones de los policías mediante enlaces
53	16/01/16	Comparte este álbum y ayuda en la búsqueda de personas reportadas como desaparecidas	Fotos	Noticias policiales	Personas desaparecidas	168	283	7		
54	16/01/16	Nada mejor que la satisfacción del deber cumplido	Publicación compartida de un usuario	Noticias policiales	Agradecimiento por devolución de billetera	771	0	36		
55	16/01/16	¡Es un niño! La madrugada de ayer el patrullero de la comisaría de Chanta Alta evacuaba el Hospital Regional de Cajamarca a la señora Santa Novoa, quien se encontraba en estado de gestación...	Fotos	Valores institucionales	Asistencia de parto a madre gestante	983	127	59		
56	16/01/16	Recuerda que no existen vidas extra. Ten presente este mensaje al regresar de una fiesta. #SiTomasNoManejas	GIF	Consejo	Si tomas no manejes	128	12	0		
57	17/01/16	Recuerda hacerlo al volver a casa. #MandaLaPlaca	Foto	Consejo	Manda la placa cuando abordes un taxi	369	0	11		
58	17/01/16	¿Sabes qué significa la bandera roja en las playas?	Ilustración	Consejo	Revisa las banderas en las playas	271	41	40		
59	17/01/16	¡El milagro de la vida! La madrugada de ayer el patrullero de la comisaría de Chanta Alta evacuaba al Hospital Regional de Cajamarca a la señora Santa Novoa, quien se encontraba en estado de gestación...	Video	Noticias policiales	Asistencia a mujer en parto	701	114	35		Actualización de una noticia anterior
60	17/01/16	A cada rincón del país donde llega un policía no solo lleva seguridad, sino también alegría	Foto	Frase	Humanidad del policía	1796	54	73	Respuesta a consulta de por qué hay perros en la comisaría	
2do Análisis		En su mayoría se utilizan fotos donde los protagonistas son los efectivos policiales. Los textos que acompañan las noticias suelen ser largos, salvo que sean de consejos		Se compartieron en su mayoría noticias que condenaban los ataques contra policías y publicaciones de carácter más humano. Los consejos		21 388	11 230	1864	Las respuestas por parte de la Policía empiezan a darse, sobre todo, cuando se tratan de consultas	

		son los que obtienen mayor interacción				
--	--	--	--	--	--	--

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
61	18/01/16	Lima, la capital de nuestro país, está de aniversario y saludamos a sus casi 10 millones de habitantes	Foto	Efemérides	Saludo a Lima	626	58	19		
62	18/01/16	Recuperamos estos vehículos en las últimas 24 horas, estos fueron robados en diferentes lugares de Lima	Foto	Noticias policiales	Recuperación de vehículos	182	50	5		
63	18/01/16	La noche del domingo el SOTP PNP Carlos Hurtado Ramos y la SO3 PNP Mirian Montesinos Chambi, mientras patrullaban encontraron una mochila negra en el aeropuerto...	Foto	Valores institucionales	Devolución de dinero	1147	411	230		Se destacó una buena acción policial
64	18/01/16	La intervención fue realizada por fuerzas combinadas de la Policía Nacional y de las Fuerzas Armadas	Link ATV	Noticias policiales	Intervención de avioneta con drogas	153	15	2	Respuesta a consultas sobre proceso de admisión	
65	18/01/16	¡Tú también puedes ser parte de nuestra institución!	Nota compartida de Facebook	Noticias policiales	Requisitos para postular	198	0	31	Respuestas a consultas sobre el proceso	
65	18/01/16	No te dejes sorprender, no reveles información sensible que pueda poner en riesgo tu seguridad	Foto	Consejo	Estafas por mensaje de texto	146	60	3		
67	19/01/16	¡Buenos días! #PiensaPositivo	Ilustración	Frase	Hoy es un buen día para tener un buen día	842	103	11		
68	19/01/16	Identifica al ser vivo que demuestra más inteligencia en esta imagen....	Foto	Consejo	Uso del puente peatonal	960	471	74	Respuesta a los comentarios	

69	19/01/16	Todos estamos obligados a colaborar con las autoridades. Si detecta irregularidades en la intervención policial, puede despejar sus dudas con el oficial a cargo...	Compartido de video subido por el Mininter	Consejo	Contactar a las autoridades	305	0	22		
70	19/01/16	Los propietarios de los vehículos pueden comunicarse con la comisaría donde denunciaron el robo a su vehículo...	Fotos	Noticias policiales	Recuperación de vehículos	104	38	3		
71	19/01/16	Gracias al alto entrenamiento del equipo antidroga, un perro policía logró detectar un cargamento de drogas	Link de Latina	Noticias policiales	Detección de cargamento de droga	206	23	2		
72	19/01/16	Logramos la intervención de un sujeto prófugo por más de 15 años, buscado por la justicia brasileña por ser acusado de violar a una menor	Link de RPP	Noticias policiales	Intervención	97	3	1		
73	19/01/16	Nuestros emergencistas rescataron de un incendio a cuatro mujeres, dos de ellas menores de edad y una anciana...	Imagen	Noticias policiales	Rescate de incendio	147	11	3		
74	20/01/16	Gran parte de estos casos se deben a la imprudencia de las personas que asisten a las playas	Imagen	Noticias policiales	Rescate de bañistas	118	34	11		Logros resumidos
75	20/01/16	Logramos la intervención de una pareja y recuperamos especies robadas en el Callao	Link de La República	Noticias policiales	Captura	109	4	1		
76	20/01/16	Logramos la intervención de dos sujetos en cuyos terrenos encontramos plantaciones de marihuana, que luego fueron incineradas	Link de Correo	Noticias policiales	Intervención	167	12	15		
77	20/01/16	Reportan un incendio en el bulevar de Asia, a espaldas del supermercado Wong, tome sus precauciones	Texto	Noticias policiales	Apoyo a incendio producido en Wong	539	19	25	Actualización sobre la noticia. Respuesta a usuarios	
78	21/01/16	Respetemos la zona exclusiva para transeúntes. No impidas el paso a los peatones	Foto	Consejo	No expongam a nuestros niños a utilizar las pistas	169	52	4		

79	21/01/16	Demuestra tu educación siendo un #BuenCiudadano	Foto	Compartido de consejo del Minedu	Respeto a los sitios reservados	254	0	18		
80	21/01/16	El siguiente video viene siendo difundido en las redes sociales con una descripción errónea...	Video	Noticias policiales	Aclaración	1558	601	339	Dio respuestas a consultas sobre si las personas también podían grabar un mal accionar policial y siguió respondiendo comentarios sobre el tema	Se destaca la escucha activa de la PNP para detectar conversaciones sobre ella en redes sociales y poder dar pronta respuesta a las que atañen a su imagen
81	21/01/16	Tras un operativo logramos la detención de 23 personas con 160 kilos de cocaína ...	Link de Crónica Viva	Noticias policiales	Incautación de droga	225	19	16		
82	22/01/16	¿Planes para la noche? Etiqueta a tus amigos con quienes saldrás hoy y tomen la mejor decisión	Foto	Consejo	Si tomas no manejes	1279	335	103		Se destaca el uso de un mensaje de impacto visual, al mostrar los vehículos que pueden llevarte si bebes y conduces
83	22/01/16	Tan solo en la playa Agua Dulce, en un solo domingo, fueron encontrados y entregados a sus padres 70 niños aproximadamente	Videos	Noticia y consejo	Cuidar a los niños cuando estén en la playa	231	120	23	Se expandió la información en un comentario	
84	22/01/15	Los propietarios de los vehículos pueden comunicarse con la comisaría donde denunciaron el robo o llamar...	Foto	Noticias policiales	Vehículos recuperados	99	24	3		
85	22/01/15	El 18 de enero ocurrió un lamentable accidente de tránsito en Chanchamayo que dejó como saldo 17 muertos y más de 20 heridos...	Video	Noticias policiales	Devolución de objetos	341	55	27		
86	22/01/15	Durante un operativo se logró incautar más de mil kilos de coca cuando eran transportados en forma ilegal...	Link de la Dirandro	Noticias policiales	Incautación de más de mil kilos de coca	104	3	3		

87	22/01/16	Tras una persecución por varias cuadras, logramos la intervención de tres sujetos que robaron el celular de una adolescente.	Link de El Comercio	Noticias policiales	Captura de ladrones	229	12	23		
88	22/01/16	Encuentra aquí la información que necesitas sobre el proceso de asimilación a nuestra institución	Compartido de nota de Facebook	Noticias policiales	Inicia el proceso de asimilación	306	0	46		
89	22/01/16	Tras un despiste rescatamos a pasajeros de una combi que sufrieron un accidente de tránsito...	Link de RPP	Noticias policiales	Rescate	92	2	1		
90	22/01/16	Intervenimos a ocho sujetos que habrían extorsionado a un empresario del sector construcción	Link de Perú 21	Noticias policiales	Intervención	185	13	4		
91	23/01/16	Apoyamos la campaña del Ministerio de Educación del Perú por una mejor sociedad	GIF subido por parte del Minedu	Noticias policiales	Campaña de Minedu sobre ser buen ciudadano	399	99	27		
92	23/01/16	Únete a la gran familia policial, las inscripciones a nuestra Escuela de Oficiales están abiertas	Nota compartida de Facebook	Noticias policiales	Inscripciones para postular	404	0	34	Respondió a todas las consultas que se realizaron	
93	23/01/16	Uno de los malhechores fue abatido durante enfrentamiento armado con la Policía	Link de nota del Tumblr de la PNP	Noticias policiales	Desarticulación de banda	255	35	17		
94	24/01/16	Recomendaciones para este día de playa	Ilustración	Consejo	Cuida tus objetos en la playa	204	0	7		
95	24/01/16	Utiliza las funciones de cada red sociales con responsabilidad y criterio	Compartido de publicación de Facebook	Consejo	Uso responsable de redes sociales	725	0	23	Respuesta a una persona que cuestiona si revisaban cuando eran etiquetados	
96	24/01/16	Marco es hijo de nuestro colega Efraín Quispe, a la fecha necesita diariamente dos unidades de plaquetas y una de sangre	Compartido de publicación de donante pendiente	Valores institucionales	Donación	322	0	18		Se compartió una publicación de carácter humano
97	24/01/16	Detuvimos a un sujeto que se dedicaba a	Link de La	Noticia	Detención	253	11	15		

		abastecer de explosivos a las bandas delictivas	República							
98	24/01/16	¡Cuidemos a nuestras mascotas!	Video compartido de publicación de Facebook	Valores institucionales	Canes de la policía	592	0	26		Compartido de una publicación antigua
99	24/01/16	No seamos imprudentes. #CambiemosDeActitud	Compartido de publicación del MTC	Consejo	Peatón prudente	383	0	37		
100	24/01/16	Nuestros salvavidas rescataron a bañistas imprudentes que habían bebido alcohol.	Link de Correo	Noticias policiales	Rescate en playa	138	2	12		
3er Análisis		El contenido noticioso fue el que más se difundió. En especial se enfocó a dar conocer los logros de su campaña por verano		Se dio mayor énfasis a destacar los logros de los policías, lo cual tuvo como resultado una disminución en la interacción		14 793	2695	1284	Se procuró dar a conocer acciones que demostraban los valores de la Policía	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
101	25/01/16	Seamos partícipes del cambio	Ilustración	Frase	Intentemos dejar el mundo mejor que cuando lo encontramos	745	242	31	Respuesta al comentario de la fan page de Scouts del Perú y a las personas.	Colaboración con Scouts del Perú
102	25/01/16	El infalible olfato de nuestros canes policías ayudó a detectar oportunamente un cargamento de drogas	Link de El Comercio	Noticias policiales	Incautación de droga	149	11	5		

103	25/01/16	En una rápida y contundente operación policial se logró la intervención de sujetos que momentos antes habrían despojado de sus pertenencias a una pareja en La Victoria	Link de América TV	Noticias policiales	Captura de delincuentes	240	24	34		
104	25/01/16	Con vestimentas de danzante de chuto nos mimetizamos en una fiesta costumbrista, logrando la intervención de un sujeto...	Link de Correo	Noticias policiales	Arresto	589	40	38		
105	25/01/16	Logramos el rescate de dos adolescentes que se estaban ahogando en las aguas del mar de Caravelí	Link de Correo	Noticias policiales	Rescate de dos adolescentes	1174	160	54		
106	25/01/16	Saludos por el 7º aniversario de la XV-Dirtropol Ica	Imagen	Noticias policiales	Saludo a Dirtropol	168	15	12		
107	26/01/16	El SOT2 PNP ha combatido en la zona del VRAEM, también integró el primer grupo de voluntarios que auxilió a las víctimas del terremoto... #OrgulloDeSerPolicía	GIF	Noticias policiales	Logros de un oficial destacado	1302	219	72	Se respondió de manera efectiva a un usuario que preguntó que ha hecho la institución por él	Buena respuesta que demuestra conocimiento de lo que se comparte.
108	26/01/16	Enséñales a tus hijos que el policía es su amigo. Ayúdanos a ayudarlos	Ilustración	Consejo	Enseñar a los niños a buscar al policía en caso de extravío	6621	8143	203	Respuesta a un usuario que contó su experiencia de extravío	
109	27/01/16	Nuestra policía canina llevando alegría a los niños. #OrgulloDeSerPolicía	Imagen compartida de Instagram	Valores institucionales	Policía canina	827	64	34	Respuesta a pedido de visita y respuesta a usuarios que comentan a favor de los canes	
110	27/01/16	Ayuda a tus padres o abuelos para que nadie los sorprenda, todo el proceso es gratuito	Imagen compartida de Presidencia del Perú	Noticia	Devolución de dinero del Fonavi	104	0	3		

111	27/01/16	La promoción Centinela de nuestra Escuela de Educación Técnica Superior en Puente Piedra recibió por primera vez la visita de sus familiares	Álbum: Alumnos que se internaron recibieron su primera visita	Valores institucionales	Visita a estudiantes de la PNP	703	18	48	Respuesta a crítica sobre la preparación de un año	
112	27/01/16	La madrugada del viernes el patrullero de la comisaría de Chanta Alta evacuaba al Hospital Regional de Cajamarca a la señora Santa Novoa, quien se encontraba en estado de gestación... #OrgullosoDeSerPolicia	Video	Valores institucionales	Asistencia a mujer a dar a luz	435	63	36		
113	28/01/16	Nuestra Unidad Histórica de Policía Montada colabora en la rehabilitación física de niños de colegios policiales que sufren algún tipo de problema en las articulaciones mediante la equinoterapia	Fotos	Valores institucionales	Ayuda a niños	262	25	8		
114	28/01/16	Actuaremos de manera drástica y firme durante los operativos que realicemos junto a representantes del Ministerio Público	Ilustración	Noticias policiales	Delitos cometidos en carnavales	1064	651	60		
115	28/01/16	Nuestro superior Salvatierra está #OrgullosoDeSerPolicia y de ayudar a quien lo necesita	Compartido de una publicación de un usuario sobre la buena acción de un oficial	Valores institucionales	Buena acción de un policía con los animales	1763	0	93		Se destaca la activa escucha de la PNP, que comparte las publicaciones de personas que destacan algún aspecto de su labor
116	28/01/16	Ellos son el futuro del país, cuidémoslos. #OrgullosoDeSerPolicia	Foto	Frase	Cuidado de los niños	1466	149	2		
117	29/01/16	Tiene como función controlar el accionar de multitudes, dispersar las manifestaciones no autorizadas, violentas o de cualquier índole y restablecer el orden interno del país	Foto	Efemérides	59° aniversario del Departamento de Control de Disturbios Centro - Águilas	385	90	20		
118	29/01/16	¿Piensas salir este fin de semana? Evita recibir bebidas de personas extrañas, en especial si ya están abiertas o servidas en un vaso	Ilustración	Consejo	Evita recibir bebidas de personas extrañas	914	305	117		

119	29/01/16	Es momento de reforzar las medidas de prevención, las mismas que realizaremos para prevenir el dengue y la chikungunya...	Enlace del Minsa	Noticias policiales	Prevención del zika	270	121	13		
120	29/01/16	Logramos recuperar un camión con mercadería valorizada en 30 mil dólares	Enlace de La República	Noticias policiales	Recuperación de vehículo	251	21	5		
121	29/01/16	De los diversos casos reportados este mes, estos fueron los más relevantes. #OrgulloDeSerPolicía	GIF	Noticias policiales	Recopilación de los casos más relevantes	736	95	39		Se destaca que resuman sus logros de forma bastante sencilla
122	29/01/16	Para conocimiento de nuestros policías en situación de actividad y retiro.	Publicación compartida del Banco de la Nación	Noticias policiales	Retiro de dinero en Banco de la Nación	245	0	8		
123	29/01/16	Rogamos a los padres de familia no perder de vista a sus hijos cuando estén en la playa. Esto pasó hoy en la playa de San Pedro de Lurín	Video	Consejo	Rescate a niño en la playa	964	356	77		
124	30/01/16	Deseamos que tenga un buen fin de semana. #VeranoSeguro2016	Foto	Noticias policiales	Resumen de rescates	203	63	7		Se destaca la presentación de logros resumida de manera gráfica
125	30/01/16	Para tener una mejor sociedad con mejores ciudadanos necesitamos educar bien a nuestros hijos, hazlo con la mejor herramienta: tu ejemplo	Foto	Frase	Tú eres el ejemplo de tus hijos	1815	351	47		
126	30/01/16	Las inscripciones son hasta el 26 de febrero	Texto	Noticias policiales	Inscripciones a la PNP	469	0	52		
127	31/01/16	La Dirección de Bienestar de la Policía Nacional desplegará este año sus esfuerzos en promocionar la unidad familiar, valores, y principios dentro de la institución...	Enlace	Noticias policiales	Promoción de una nueva unidad para evitar casos de violencia familiar, separaciones, drogadicción, etc	277	35	18		

128	31/01/16	Un policía, un bombero y un heladero trabajaron en conjunto para rescatar a este perrito del río Rímac	Video	Valores institucionales	Rescate de perro	6407	3245	381		Tema humano
129	31/01/16	Recordemos siempre que los peatones tienen preferencia de paso, y seamos pacientes cuando se trate de una persona de avanzada edad o con dificultades en su desplazamiento #OrgullosoDeSerPolicía	Compartido de una publicación de Cusco en Portada	Valores institucionales	Ayuda a anciana	1665	0	44		Se destaca la acción de una oficial que ayuda a cruzar la calle a una anciana
4to Análisis		Se continúa difundiendo acciones policiales mediante publicaciones, enlaces o compartidos		El recurso más utilizado es el de las fotos. Asimismo, se comparten las noticias que realizan otros usuarios y medios noticiosos		32 213	14 506	1561	Las buenas acciones policiales que demuestran los valores de la institución siguen siendo difundidas	

ENERO		
Semana 1	32 028 likes, 6513 compartidos y 1907 comentarios	30 posts
Semana 2	21 388 likes, 11 230 compartidos y 1864 comentarios	30 posts
Semana 3	14 793 likes, 2695 compartidos y 1284 comentarios	40 posts
Semana 4	32 213 likes, 14 506 compartidos y 1561 comentarios	29 posts
Resumen	100 422 likes, 34 944 compartidos y 6616 comentarios	129 posts

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
130	01/02/16	Que las excusas no sean impedimentos para alcanzar nuestras metas...	Ilustración	Frase	El éxito	816	246	7		Frase motivacional
131	01/02/16	Logramos desarticular a una organización delincencial que se dedicaba a robar a conductores...	Video	Noticias policiales	Captura	546	82	43		
132	01/02/16	Saludamos al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas por su aniversario	Foto	Efemérides	59º aniversario de las Fuerzas Armadas	647	54	23		
133	02/02/16	En un operativo antidroga logramos la intervención a tres extranjeros decomisándoles 11 kilogramos...	Foto	Noticias policiales	Decomiso de droga	121	1	9		
134	02/02/16	Esta mañana se realizó la primera reunión de coordinación para formar un Comité Técnico que permite optimizar procedimientos de intervención...	Foto	Noticias policiales	Formación de comité técnico	106	0	6		
135	02/02/16	Recuerda que puedes grabar la intervención policial mientras no interfieras con el correcto procedimiento de la misma...	Foto compartida del Mininter	Informativo	Grabación de intervención policial	331	0	24		
136	03/02/16	¿Solo los policías de tránsito pueden detener tu vehículo?	Foto compartida del Mininter	Informativo	Consejo sobre intervenciones a vehículos	407	0	48	Respuesta a consulta sobre por qué los agentes observan el celular y sobre los números del celular	Respuestas acertadas y con información detallada sobre la policía
137	03/02/16	Honor y gloria a nuestro suboficial brigadier PNP William Quispe.	Foro	Valores institucionales	Deceso	3169	645	268		
138	03/02/16	Cambio de logo por fallecimiento de suboficial	Imagen de perfil	-	-	1302	88	74		Se destaca el hecho, ya que demuestra darle gran importancia al hecho de la pérdida de uno

										de sus integrantes
139	03/02/16	Intervenimos a sujetos en momento que vendía droga en playa de Barranca	Link de RPP	Noticias policiales	Intervención a vendedor de drogas	123	3	13		
140	03/02/16	Recuerde que al ser intervenido por un policía debe obedecer sus indicaciones...	Compartido de publicación del Mininter	Informativo	Deber del ciudadano	412	0	42		
141	04/02/16	¿Sabes qué es lo que debes hacer ante la presencia de abejas?	Foto	Consejo	Policía Ecológica	152	64	15		
142	04/02/16	Ampliamos las fecha de inscripción del proceso de admisión	Compartido de nota de Facebook	Noticias policiales	Requisitos para postular	317	0	38		
143	04/02/16	Saludamos al Ministerio de Educación del Perú por sus 179 años de creación	Foto compartida del Minedu	Efemérides	Creación del Minedu	26	0	5		
144	04/02/16	Logramos la intervención de una banda de clonadores de tarjetas...	Link de El Comercio	Noticias policiales	Captura	221	35	15		
145	04/02/16	...Suboficial brigadier PNP Juan Zanabria Guadalupe...encontró un monedero...	Foto	Valores institucionales	Devolución de dinero	1244	142	123		Devolución de monedero por parte de oficial.
146	05/02/16	¿Piensas salir a tomar hoy? Etiqueta a tus amigos y que se enteren qué puede suceder si manejan bajo los efectos del alcohol	Foto	Consejo	Advertencia, si bebes no manejes	383	150	22		Se destaca la creatividad del community manager
147	05/02/16	Somos respetuosos de las leyes y respetamos el derecho constitucional de nuestro personal en retiro; sin embargo, va en contra de la legislación peruana que un policía en activo lo haga...	Foto de Canal N	Noticias policiales	Detención de policía	1278	-	842	Respuesta a críticas	Se destaca la respuesta de la PNP ante un reclamo de por qué no se puede protestar
148	06/02/16	Más de 20 policías del Departamento de Antidrogas ingresaron a varias viviendas... hallamos debajo de un colchón un paquete de marihuana	Link de RPP	Noticias policiales	Decomiso de droga	101	2	2		

149	06/02/16	Nuestro suboficial brigadier Richard Rodríguez, con ayuda de las mallas logró rescatar a este perrito...	Video	Valores institucionales	Rescate de perro	901	123	48		Tema humano
150	07/02/16	Nada nos detiene. #OrgulosoDeSerPolicía	Foto	Valores institucionales	Puesta de bandera	1520	140	40		
1er Análisis		Se siguen comunicando las buenas acciones policiales. Se dan consejos relacionados con la no ingesta de alcohol en caso de manejar		Se realizaron diversas efemérides y se compartieron temas de carácter humano		14 123	1775	1707		

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
151	08/02/16	Les deseamos a todos un próspero año nuevo lunar, tengan un excelente inicio de semana	Ilustración	Efemérides	Feliz año nuevo lunar	504	43	12		Publicación realizada solo para aprovechar un hecho del contexto
152	08/02/16	Nuestros policías intervendrán en caso de detectar la comisión de delitos contra el patrimonio...	Link de Andina	Noticias policiales	Labor en carnavales	153	15	4		
153	08/02/16	Desde el 1ro de diciembre a la fecha hubo 34 denuncias por extorsión tan solo en Lima y Callao, todas fueron geolocalizadas con éxito	Link de El Comercio	Noticias policiales	Geolocalización de celulares de extorsionadores	244	41	11		
154	08/02/16	Cuidemos el agua	Imagen compartida de Sunass	Consejo	Cuidado del agua	793	0	51		
155	08/02/16	Logramos la intervención de un sujeto que robaba limosnas de fieles en plena misa en Surco	Link de El Comercio	Noticias policiales	Detención	131	1	7		

156	08/02/16	El suboficial de tercera PNP Bryan Andahua Yataco nos narra cómo fue el rescate de la gata Politana del carril del Metropolitano	Link de Panamericana	Noticias policiales	Rescate de una gata	835	156	49		
157	08/02/16	Logramos rescatar a mil bañistas aproximadamente en enero	Link de Andina	Noticias policiales	Resumen de rescates de bañistas	187	38	10		
158	08/02/16	Felicitemos a nuestra Asociación Cultural Incomparable Gran Diablada Amigos de la PNP, que obtuvo el primer lugar...	Link de Correo	Valores institucionales	Triunfo en concurso de Diablada	645	68	24		
159	08/02/16	Saludos desde el aire XVI Curso de Paracaidismo Policial Básico en Caída Libre	Video	Noticias policiales	Curso de paracaidismo	1332	704	133		
160	09/02/16	Nuestra suboficial de primera PNP Lisette Falcón logro disuadir a una mujer que quería lanzarse de un puente peatonal...	Imagen	Noticias policiales	Evitan suicidio	539	78	32		
161	09/02/16	La persecución se inició por un policía en sus horas de franco	Link de América TV	Noticias policiales	Rescate de empresario	346	41	16		
162	09/02/16	Nuestras vacaciones útiles 2016 continúan llevando alegría a los niños de todo el país...	Fotos	Noticias policiales	Vacaciones útiles	153	4	7		
163	10/02/16	Con una pistola, municiones y dinamitas en su poder cayó el número dos de la terrible banda. "Los malditos de Bayóvar"	Link de Ojo	Noticias policiales	Captura de delincuente	122	3	6		
164	10/02/16	Recuperamos una pintura de la escuela cusqueña del siglo XVII	Foto	Noticias policiales	Recuperación de obra	271	3	14		
165	10/02/16	Luego de una persecución por Comas, capturamos al chófer del vehículo en que se transportaban a delincuentes...	Video	Noticias policiales	Captura de delincuente	268	31	28		

166	11/02/16	Logramos rescatar a menor de 5 años que fue secuestrada...	Foto de noticia de RPP	Noticias policiales	Rescate de niña	2601	357	170	Anuncio de declaraciones de un efectivo sobre el caso en medio de comunicación	Se compartió tema de carácter humano
167	11/02/16	Nuestra teniente PNP Sandra Flores demostró su valentía al enfrentar a tres sujetos que momentos...	Link de La Verdad	Noticias policiales	Captura a tres raqueteros pese a estar embarazada	1346	223	62		
168	11/02/16	Logramos rescatar a un perro que momentos antes había sido arrastrado por las aguas del río Rímac. #OrgulloDeSerPolicía	Link de ATV	Valores institucionales	Rescate de perro	605	63	36		Se destacan acciones de carácter humano
169	11/02/16	Adrianna ya se encuentra con su mamá, hace instantes se reencontraron en las instalaciones de la Policía Aérea...	Foto	Noticias policiales	Rescate de una niña secuestrada	733	79	58		Se destaca el seguimiento realizado al caso
170	11/02/16	Felicidades a nuestros colegas de la Comisaría de Paucará, que llevaron ayuda solidario a una familia que había perdido el techo... #Orgulloso de SerPolicía	Link de Correo	Noticias policiales	Ayuda a familia	179	19	11		
171	11/02/16	Felicidades a nuestros colegas de la Provincia Constitucional del Callao...	Link de Youtube	Noticias policiales	Reconocimiento	132	12	6		
172	12/02/16	Felicidades a nuestro suboficial brigadier PNP Juan Acosta y a nuestro suboficial de primera Daniel Calderón, quienes auxiliaron y atendieron el parto de la gestante...	Fotos	Valores institucionales	Asistencia de parto	481	48	26	Actualización de la noticia con una foto adicional	Tema de carácter humano
173	12/02/16	La perrita de la foto se llama Lola, querida mascota...	Compartido de foto de usuario	Valores institucionales	Mascota policial	4825	1	246		Se sigue comunicando el lado humano de la organización
174	12/02/16	Ante la denuncia sobre el desmantelamiento de un vehículo dentro de un depósito policial en Santa Anita, informamos...	Foto ATV	Aclaración	Falta policial	92	14	22		Reconocimiento de error y acciones a tomarse por mala práctica de oficiales

175	12/02/16	Disfruten de su fin de semana con moderación y responsabilidad	Foto	Consejo	Es viernes y los alcoholímetros lo saben	1986	713	86		
176	12/02/16	El valor y arrojo de nuestro suboficial brigadier PNP William Quispe Oroya, quien fue abatido... fue reconocido con el ascenso póstumo...	Fotos	Valores institucionales	Ascenso póstumo	938	173	64		Seguimiento de un reconocimiento a un suboficial
177	13/02/16	Respetar el color de las banderas ubicadas en las playas. #VeranoSaludable	Caricatura	Consejo	Banderas de seguridad	235	122	6		
178	13/02/16	Que tus celebraciones no sean sufrimiento de los demás	Caricatura	Consejo	Carnavales seguros	428	82	30		
179	13/02/16	Ceremonia de ascenso póstumo del suboficial brigadier PNP William Quispe Oroya...	Enlace de Youtube	Noticias policiales	Ascenso póstumo	297	36	28		Seguimiento de reconocimiento a un suboficial
180	14/02/16	Deseamos que pasen un feliz día del amor y la amistad	Ilustración	Efemérides	Día del amor y la amistad	7675	3266	234		Utilización del humor en una fecha especial
181	14/02/16	Seremos drásticos y firmes durante los operativos policiales que realicemos hoy	Ilustración	Consejo	Carnavales responsables	455	64	31		
182	14/02/16	Que tus celebraciones no sean el sufrimiento de los demás	Publicación compartida de Facebook	Consejo	Carnavales responsables	91	0	28		
2do Análisis		Se utilizaron fotografías para destacar las acciones de los policías. También se compartieron las notas realizadas por los medios de comunicación	En su mayoría se difundió las acciones de carácter humano de la Policía. Asimismo, se realizaron diversos consejos que obtuvieron la mayor cantidad de interacciones y se utilizaron las efemérides			29 622	6498	1548	La publicación con mayor interacción fue la que aprovechó el Día de la Amistad	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
183	15/02/16	Hoy cumple un mes de vida aquel hermoso bebé que nació en un patrullero...	Foto	Valores institucionales	Nacimiento de bebé	646	15	35		Seguimiento de hecho comunicado anteriormente
184	16/02/16	Sancionamos a policía femenina por conductas indebidas	Nota de Facebook	Noticias policiales	Sanción a policía	567	0	104	Respuestas a las personas que hacían mención de sanciones para otros casos	
185	16/02/16	Las personas que se hayan inscrito al proceso de asimilación podrán encontrar el temario...	Link de la web de la PNP	Anuncio	Temario de proceso de asimilación	589	237	81		
186	17/02/16	La intervención permitió capturar a 20 sujetos por diversos delitos	Link de Youtube	Noticias policiales	Desarticulación de banda	141	11	3		
187	17/02/16	Lo que se incauta durante un año, se hizo en un solo día gracias a inteligencia policial	Link de Andina	Noticias policiales	Decomiso de 2589 toneladas de insumos químicos	287	19	10		
188	17/02/16	Comunicado sobre suboficial que se contactó por Facebook con mujer que había intervenido	Nota de Facebook	Anuncio	Medidas que tomar por mal accionar policial	547	52	125		Cumplimiento de lo que comunicó la PNP en su momento. Comunicar la sanción cuando esta se dé
189	17/02/16	Detuvimos a José Luis Minaya por el pedido de prisión preventiva emitido por Fiscalía Provincial Penal del Callao	Link de Andina	Noticias policiales	Detención a sujeto que golpeó a su hijo	880	97	95		
190	18/02/16	Nos sentimos orgullosos de nuestra suboficial de segunda Jenny Illman ...	Link de RPP	Noticias policiales	Gesto humano de policía con anciana	1141	137	61		Se destaca acción humana de oficial
191	18/02/16	Logramos capturar a tres delincuentes...	Link de América TV	Noticias policiales	Captura de delincuente	144	6	5		

192	18/02/16	...logramos capturar a la banda delictiva denominada "Los Injertos de Aucallama"	Fotos	Noticias policiales	Captura de delincuente	619	92	75		
193	18/02/16	Policías de Chilca apoyan a familia con víveres	Enlace de Youtube	Valores institucionales	Apoyo a familia	181	27	13	Respuesta a consulta sobre proceso de asimilación	
194	18/02/16	Felicitaciones a nuestros colegas de la Región Policial Lima, que fueron premiados por su destacado desempeño	Enlace de Youtube	Noticias policiales	Reconocimiento de efectivos	144	16	11		
195	19/02/16	Prepárate Perú	Compartido de Prepárate Perú	Noticias policiales	Fenómeno de El Niño	30	0	0		
196	19/02/16	A nosotros también nos gustó la idea, se trata de "sacudir" el Facebook...	Texto	Consejo	Leer contratos antes de firmarlos	2182	543	275	Respuesta a un comentario	Utilización de una tendencia en Facebook para transmitir un consejo
197	19/02/16	Logramos la intervención de unos sujetos en momentos que pretendían estafar...	Link de América TV	Noticias policiales	Captura de estafadores	115	12	4		
198	19/02/16	Nuestras unidades especializadas se han desplegado para dar con los delincuentes e investigar los hechos suscitados...	Imagen de TV Perú	Noticias policiales	Asalto a mano armada	1129	92	237		
199	19/02/16	Tuvimos una "fiesta carnaval" con adultos mayores de la casa de reposo de San Vicente...	Fotos	Valores institucionales	Labor social	462	19	22		
200	20/02/16	Recuerde que ya puede consultar si eres miembro de mesa desde la web de la ONPE	Enlace de la ONPE	Anuncio	Consulta de miembro de mesa	616	336	36		Se destaca que se comparta una publicación de interés nacional
201	21/02/16	Esta madrugada capturamos a Luis Guillermo Ortega Rodríguez, alias Gordo Puig, quien habría participado en el asalto en la Vía Expresa	Foto de TV Perú	Noticias policiales	Captura de asaltante	1584	103	169		
3er Análisis		Se difunden noticias policiales utilizando para ello, en su mayoría, fotos		Las capturas y los actos humanos por parte de la Policía son los más difundidos		12 004	1814	1361		

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
202	22/02/16	Un día como hoy en 1857 nació Baden-Powell, quien fundó el Movimiento Scout...	Ilustración	Efemérides	Día del pensamiento scout	463	193	11		
203	22/02/16	Logramos la intervención de un sujeto que presuntamente habría participado en el robo a un taxista en Los Olivos.	Link de Panamericana	Noticias policiales	Captura de asaltante	134	2	6		
204	22/02/16	#PrepáratePerú	Compartido del Indeci	Consejo	Recomendación en caso de oleajes anómalos	57	0	2		
205	22/02/16	Nuestro conjunto criollo animó hoy el comedor Santa Rosa de la Beneficencia Pública...	Foto	Valores institucionales	Labor social	175	3	7		
206	22/02/16	Una clara demostración de honestidad de nuestra suboficial Huallpamayta...	Compartido de usuario sobre devolución de dinero	Valores institucionales	Devolución de dinero	1941	0	76		Se destaca que la PNP escuche y comparta la información positiva que los usuarios hacen de la institución
207	23/02/16	Policía y comunidad unidas contra la delincuencia	Link de Tumblr de la PNP	Noticias policiales	Conformación de rondas campesinas	172	4	6		
208	23/02/16	#PrepáratePerú	Compartido de Prepárate Perú	Consejo	Fenómeno de El Niño	33	0	1		
209	23/02/16	Nuestros policías bautizaron a este perrito como Poseidon...	Enlace de Correo	Valores institucionales	Rescate de perro	951	156	47		Tema humano
210	24/02/16	No seamos indiferentes, en especial en estos días de intenso calor...	Foto	Consejo	Ayuda a los animales	7236	2557	234		Tema humano

211	24/02/16	...logramos rescatar a una joven que iba a ser ultrajada sexualmente por falso taxista...	Link de Panamericana	Noticias policiales	Captura de falso taxista	901	127	92	Se respondió a comentario que felicitó por el detalle de escribir sobre falso taxista	Se destaca la redacción al mencionar que la persona era un falso taxista
212	24/02/16	Los niños de la localidad de Chongos Bajo (Junín) realizaron el cursillo "Niño Emergencista-2016"...	Compartido de video de usuario	Noticias policiales	Realización de curso	213	0	11		
213	24/02/16	Tras una labor de inteligencia logramos la intervención...	Link de La República	Noticias policiales	Captura de cabecilla	292	13	26		
214	25/02/16	Antes de subir a un vehículo verifiquen que la placa...	Compartido de foto	Consejo	Abordar un taxi	1077	0	38		
215	25/02/16	Entregamos como donación una silla de ruedas y útiles escolares	Fotos	Valores institucionales	Entrega de donación	505	20	22		
216	26/02/16	Informamos que ante la intempestiva crecida del río Huarochiri...	Link de Radio Nacional	Noticias policiales	Carretera Central bloqueada	144	53	8		
217	26/02/16	Ampliamos la fecha de inscripción del proceso de asimilación para oficiales y suboficiales...	Compartido de nota de Facebook	Anuncio	Ampliación de inscripciones	562	0	83		
218	26/02/16	Logramos la intervención a sujeto que se desplazaba...	Link de América TV	Noticias policiales	Incautación de droga	217	19	22		
219	27/02/16	Decidimos quitarnos los zapatos, antes de dejar de cumplir nuestra función	Video compartido de HBA Noticias	Noticias policiales	Ordenanza del tránsito en situaciones adversas	909	0	63	Respuesta a comentario que destacó la acción; pero que criticó un problema. Se pidieron disculpas y ofrecieron una solución	Se destaca la respuesta ante una crítica recibida
220	28/02/16	Estamos ayudando a decenas de personas varadas por caída de huaicos... #OrgulloDeSerPolicía	Link de El Comercio	Noticias policiales	Ayuda en la carretera Central	422	53	7		

221	28/02/16	En estas temporadas de inmenso calor no seas indiferente con tu mascota, sobre todo con los callejeros #DaleAguaTuMejor Amigo	Ilustración	Consejo	Dar agua a los canes	2444	656	42		Humanización de la institución
222	29/02/16	Les deseamos a todos una buena semana y que la perseverancia siempre los acompañe para alcanzar sus objetivos	Foto	Frase	El que la sigue la consigue	5156	596	116		Utilización de un tema de tendencia relacionado con la obtención del Óscar por Leonardo Dicaprio
223	29/02/16	Capturamos a siete delincuentes armados...	Link de América TV	Noticias policiales	Captura	276	15	33		
224	29/02/16	Felicitamos en el día de su aniversario a la Dirección de Bienestar por su ardua labor...	Foto	Efemérides	27° aniversario de Dirección de Bienestar PNP	216	6	6		
225	29/02/16	Muchas felicidades a la Región Policial de Tumbes por su aniversario	Foto	Efemérides	7° aniversario de la Dirtepol PNP Tumbes	524	28	5		
226	29/02/16	Saludamos a la Dirección Territorial de Apurímac en su séptimo aniversario de servicio a la ciudadanía	Foto	Efemérides	Aniversario de la Dirtepol Apurímac	258	11	5		
4to Análisis		Los recursos más utilizados fueron las fotos de capturas y de oficiales ayudando a animales domésticos. Se utiliza el hashtag #OrgulosoDeSerPolicía para agrupar estos contenidos		Los temas de carácter humano aumentaron, a la par que continuaron comunicándose las noticias policiales. Asimismo, se aprovecharon temas del contexto		25 278	4512	969	La publicación de carácter humano sobre dar de beber a las mascotas fue la más destacada	

RESUMEN DE FEBRERO		
Semana 1	14 123 likes, 1775 compartidos y 1707 comentarios	21 posts
Semana 2	29 622 likes, 6498 compartidos y 1548 comentarios	32 posts
Semana 3	12 004 likes, 1814 compartidos y 1361 comentarios	19 posts
Semana 4	25 278 likes, 4512 compartidos y 969 comentarios	25 posts
Resumen	81 027 likes, 14 599 compartidos y 5585 comentarios	97 posts

N	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
227	01/03/16	Francesca es hija de nuestro suboficial Wilmer Rojas, y al igual que él nos sentimos orgullosos por el logro de su hija	Link de El Comercio	Noticias policiales	Ingreso de la primera mujer a la UNI	1335	136	73		Se destaca que se comparta una noticia relacionada con un tema personal de un policía.
228	01/03/16	Una mala alimentación en la etapa escolar es perjudicial para el desarrollo de nuestros hijos e hijas	Ilustración	Consejo	Inicio de clases	730	134	17		
229	02/03/16	¿Has recibido este tipo de mensajes? No te dejes sorprender	Foto	Consejo	Estafas por mensaje de texto	859	476	82		
230	02/03/16	Felicidades a nuestros hermanos de la Policía Nacional del Ecuador	Foto	Efemérides	Aniversario de la Policía Nacional del Ecuador	855	33	5	Respuesta a consulta sobre cómo realizar una denuncia	
231	02/03/16	Nuestra suboficial Sara Rocha se encontraba internada...	Foto	Noticias policiales	Defunción de mujer policía por atropello	2135	508	154		Tema humano
232	02/03/16	Nuestros policías están listos para enfrentar las emergencias	Compartido del Mininter	Noticias policiales	Apoyo policial en la carretera Central	283	0	9		
233	03/03/16	Nuestro policía, que se encontraba vestido de civil dentro del local, se enfrentó valientemente a cuatro delincuentes...	Link de El Comercio	Noticias policiales	Asalto frustrado	1239	144	143		
234	03/03/16	Al ritmo de Los iracundos y su tema "Voy a pedirte de rodillas", nuestro colega en su momento de descanso...	Video	Valores institucionales	Oficial cantando a sus compañeros	2905	314	355		Publicación que da a conocer el lado más humano de los efectivos
235	04/03/16	Se acerca la temporada escolar, no olvides mantener a tus hijas e hijos hidratados y protegidos del sol.	Ilustración	Consejo	De vuelta al colegio	743	193	10		
236	04/03/16	Se registra un incendio cerca de la Estación Naranjal, nuestros policías se encuentran en las inmediaciones...	Texto	Noticias policiales	Apoyo en incendio	399	11	17		

237	04/03/16	A divertirse con moderación, respetemos nuestras vidas y de los demás	Foto	Consejo	Si tomas no manejes	2603	564	104		
238	04/03/16	Realizamos operaciones contra la minería ilegal en la localidad de Ancocala...	Video	Noticias policiales	Operaciones contra la minería ilegal	240	76	35		
239	05/03/16	Rescatamos a una mujer con seis meses de embarazo, que cayó en la quebrada...	Link de RPP	Noticias policiales	Rescate a mujer embarazada	586	65	18		
240	05/03/16	Organizamos marcha por la paz en Barracones-Callao #OrgulosoDeSerPolicía	Link de Tumblr	Valores institucionales	Marcha por la Paz en Los Barracones	130	15	5		
241	06/03/16	Feliz aniversario Aviación Policial, hombres y mujeres que surcan los cielos de la patria	Foto	Efemérides	32° aniversario de Aviación Policial	911	82	27		
1er Análisis		El recurso más utilizado fue el de las fotografías. Se produjo una reducción de los contenidos		Se lanzaron publicaciones que se alejan del tema noticioso y dan a conocer el lado más humano de la organización		15 953	2751	1054		

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
242	07/03/16	Les deseamos un buen inicio de semana. #PiensaPositivo	Caricatura	Frase	Felicidad	748	88	10		
243	07/03/16	¿Te llamó un familiar llorando pidiendo dinero a cambio de su liberación?	Foto	Consejo	Estafas telefónicas	560	319	41	Repuesta al comentario de una persona que recibe llamadas de ese tipo	
244	08/03/16	Un afectuoso y cordial saludo con ocasión de celebrarse el Día Internacional de la Mujer. #OrgulosoDeSerPolicía	Foto	Efemérides	Día Internacional de la Mujer	1713	445	37		

245	08/03/16	Por el Día Internacional de la Mujer, mujeres policías son premiadas...	Link de El Trome	Valores institucionales	Premiación de mujeres policías	796	42	18		
246	08/03/16	Gracias por su valentía, coraje y abnegación... #OrgulloDeSerPolicía	Foto	Efemérides	Mensaje a las mujeres policías	5198	155	154		
247	08/03/16	Un merecido homenaje para la policía femenina, en el Día Internacional de la Mujer	Video de Youtube	Efemérides	Mensaje a las mujeres policías	244	19	6		
248	09/03/16	Conoce a las mujeres policías que fueron reconocidas por su excepcional labor dentro y fuera de la institución	Link de El Comercio	Noticias policiales	Mujeres policías	442	35	18		
249	09/03/16	La Dirección de Bienestar PNP en su continua misión de mejorar las condiciones que favorezcan el bienestar de la Familia Policial...	Foto	Noticias policiales	Donación	343	4	31		
250	10/03/16	Policía Nacional decomisa más de 132 kilos de cocaína en Chanchamayo	Link de Andina	Noticias policiales	Decomiso de drogas	181	16	13		
251	10/03/16	Ella fue rescatada hace dos días de las corrientes del río Rimac... Saluden a Negrita...	Foto	Valores institucionales	Adopción de un perro	6119	. 1179	462	Respuesta a una consulta sobre qué sucedería con los cachorros que la mascota iba a tener	Se destaca el humanismo de los mensajes que se comparten
252	10/03/16	Más de 3700 policías fueron sancionados durante el 2015	Link de Andina	Noticias policiales	Sanciones a malos policías	762	88	89	Se comunica el trabajo que se viene realizando a nivel interno para mejorar	
253	11/03/16	SMP: Mujer policía reduce a dos delincuentes armados en pleno robo	Link de Ojo	Noticias policiales	Captura de delincuentes	999	72	54		
254	11/03/16	Saludamos a todas y todos los vigilantes...	Ilustración	Efemérides	Día del vigilante	2312	601	66		
255	11/03/16	Efectivos del Departamento de Emergencia Norte auxiliaron a dos mujeres e intervinieron a	Link de Panamericana-	Noticias policiales	Captura de delincuente	217	26	12		

		falso taxista	na							
256	11/03/16	Activistas de ORCA Perú lograron suministrarle antibióticos con ayuda de la Policía Ecológica...	Link de TV Perú	Noticias policiales	Apoyo a activistas para salvar a elefante marino	440	34	15		
257	12/03/16	Nuestro técnico Ricardo Clemente, últimamente recordado por rescatar a una perrita, ha atendido más de 24 partos a lo largo de su carrera... #OrgulosoDeSerPolicía	Video	Valores institucionales	Reportaje a agente policial	1544	453	108		
2do Análisis		Se compartieron una buena cantidad de links que destacaban acciones policiales		Varios de los mensajes de la semana estuvieron destinados a destacar la labor de la Policía femenina en relación con su día		22 618	2397	1134	La publicación con más interacción fue sobre un perro salvado de morir ahogado	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
258	14/03/16	Buenos días, deseamos que todos ustedes tengan una buena semana. #Piensapositivo	Ilustración	Frase	Motivacional	831	121	31		Frase de inicio de semana
259	14/03/16	...nuestros policías de la comisaría de El Tambo y personal de sanidad llevaron ayuda a una familia...	Fotos	Noticias policiales	Caridad	258	15	11		
260	14/03/16	Logramos la intervención de dos personas y el retiro de tallos de plantas de marihuana	Link de Andina	Noticias policiales	Incautación de droga	116	3	4		
261	15/03/16	Nuestros policías de la División de Protección de Obras Civiles encontraron a este amiguito y	Fotos	Valores institucionales	Ayuda a perro	2229	231	121	Comentario con una fotografía en la que se puede ver el actual	Acción humana hacia mascota

		decidieron ayudarlo...							estado del perro	
262	15/03/16	Lamentamos la irreparable pérdida de nuestro hermano, nuestras condolencias a los familiares y amigos	Foto	Valores institucionales	Deceso de policía	2418	354	191		
263	15/03/16	Trabajamos arduamente a fin de corroborar que las unidades de transporte público cumplan con la obligación de recoger a los escolares...	Link de Andina	Noticias policiales	Multa de 790 soles	283	49	13		
264	15/03/16	...lograron rescatar más de 700 pihuichos de ala amarilla...	Link de Andina	Noticias policiales	Rescate de aves silvestres	346	40	16		
265	15/03/16	...intervención de dos sujetos que momentos antes quitaron un celular a un escolar	Link de Correo	Noticias policiales	Captura de ladrón	250	29	21		
266	16/03/16	¿Qué medidas de seguridad adoptas al tomar un taxi?	Foto	Consejo	Medida de seguridad en taxi	324	150	31	Respuesta a consulta sobre dónde se pueden llevar fotografías de vehículos mal estacionados	
267	17/03/16	Protejamos a nuestros hijos del calor y la radiación...	Ilustración	Consejo	Cuidar a los niños en las altas temperaturas	665	163	21	Consulta sobre el uso del uniforme	Se brindó información y se etiquetó al Minedu
268	17/03/16	Saludamos a todos los miembros de nuestra Policía Montada...	Foto	Efemérides	86° aniversario de Gran Unidad Histórica de Policía Montada	846	58	26		
269	17/03/16	Intervenimos campamento ilegal de extracción de minerales ubicada en la localidad de Ancocala en Puno...	Video	Noticias policiales	Intervención policial	226	38	15		
270	17/03/16	Ceremonia por el 86° aniversario de creación de la Gran Unidad Histórica de Policía Montada...	Foto	Efemérides	86° aniversario Gran Unidad Histórica de Policía	639	67	19		

					Montada					
271	18/03/16	Cedimos parte de las instalaciones de nuestra comisaría Andrés Avelino Cáceres a los alumnos de la I.E. Maria Claret de Circa... hasta que culmine la construcción y remodelación de su nuevo local	Link de RPP	Valores institucionales	Cede local a estudiantes	373	40	15		
272	18/03/16	Nuestros efectivos de Tránsito iniciaron una campaña para el uso de crueros peatonales en el Cusco	Link de Correo	Noticias policiales	Inicio de campaña	201	24	6		
273	18/03/16	¿Qué medidas de seguridad adoptas al tomar un taxi?	Foto	Consejo	Medida de seguridad en taxis	160	47	14		
274	19/03/16	En esta Hora del Planeta ilumina el mundo con una acción climática	Foto	Efemérides	Hora del Planeta	548	142	23	Respuesta a dos denuncias de mal accionar policial, en el cual se brinda números para ver los casos	Buena respuesta por parte de la PNP a críticas
275	19/03/16	¿Te llamó un familiar llorando pidiendo dinero a cambio de su liberación?	Foto	Consejo	Establece palabras claves con tus familiares	363	202	29		
276	20/03/16	Hoy es Domingo de Ramos y si asistes a la iglesia recuerda dejar libres los pasadizos...	Foto	Consejo	Evitar el tumulto	733	65	18		
3er Análisis		Se siguen difundiendo las buenas acciones policiales		Se brindaron consejos y se inició la semana con una frase motivacional		11 809	1838	625	El rescate de un perro fue la publicación con mayor interacción de la semana	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
277	21/03/16	La lucha contra la corrupción es constante, dentro y fuera de nuestra institución. #ALaPoliciaSeLaRespeta	Link de América TV	Noticias policiales	Anticorrupción	623	60	47		
278	21/03/16	Realizamos operaciones permanentes, sostenidas y selectivas contra las drogas en puntos de venta...	Link de Andina	Noticias policiales	Decomiso de droga	106	14	4		
279	21/03/16	En este país hermoso no cabe lugar para el racismo, luchemos contra él en todas partes y todos los días...	Ilustración	Efemérides	Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial	1098	354	32		
280	22/03/16	Buscados por delitos	Foto	Noticias policiales	Buscados	1457	3531	117	Respuesta a las consultas	
281	22/03/16	Logramos la intervención de dos sujetos luego de una persecución que inició en San Borja y terminó en La Victoria	Video de Youtube	Noticias policiales	Captura de delincuentes	346	29	31		
282	22/03/16	Ten en cuenta estas medidas de autoprotección si piensas asistir al partido Perú vs Venezuela	Link de ATV	Noticias policiales	Recomendaciones	143	21	4		
283	22/03/16	Tomes conciencia. #YoCuido ElAgua	Compartido de Sunass	Efemérides	Cuidado del agua	186	0	2		
284	22/03/16	Toma tus precauciones ante el plan de desvío vehicular...	Link de El Comercio	Noticias policiales	Desvíos del jueves 24	126	6	9		
285	22/03/16	Realizamos operaciones contra la minería ilegal no metálica en Huachipa	Video	Noticias policiales	Operativo	172	19	7		
286	22/03/16	Capturamos la peligrosa banda "Los reyes del gas"...	Link de Correo	Noticias policiales	Operativo	321	27	19		

287	23/03/16	Lanzamos en Lambayeque el plan de seguridad de “Control de carreteras por Semana Santa”...	Link de RPP	Noticias policiales	Lanzamiento de plan	175	18	7		
288	23/03/16	La pornografía infantil conocida como CP... es un delito grave	Meme	Consejo	Sobre el grooming	5447	1896	1693	Añadió mayor información en un comentario sobre el grooming	
289	23/03/16	#ManejaryChatearNoVa Sé responsable, si manejas no te distraigas. Tu imprudencia puede ser fatal	Link de Tumblr	Noticias policiales	Lanzamiento de programa de concientización	395	80	21		
290	23/03/16	Ten cuidado al comprar tus entradas, no compres a revendedores. Evita ser sorprendido	Link de El Comercio	Noticias policiales	Intervenciones a revendedores	451	32	37		
291	23/03/16	Este feriado largo intensificamos nuestro accionar policial para la tranquilidad de toda la ciudadanía...	Ilustración	Consejo	Toma medidas de seguridad en tu viaje	1753	444	66		
292	23/03/16	Empezó el feriado largo, disfrute con moderación y responsabilidad...	Foto	Consejo	Si bebe no maneje	4473	1643	157		
293	23/03/16	Esta Semana Santa sigue las recomendaciones que imparte la Policía de Tránsito...	Foto	Consejo	Sigue las recomendaciones de la PNP para evitar el tráfico	254	25	15		
294	24/03/16	Si asistes a la iglesia recuerda evitar el tumulto en todo momento, colabora dejando libres los pasadizos...	Foto	Consejo	Evita el tumulto	364	37	14		
295	24/03/16	Hoy no es un día cualquiera, hoy juega nuestra selección ¡Suerte muchachos!	Compartido de un video de la PNP del 2015	Efemérides	Destaque de la labor abnegada de los policías	1188	0	93		
296	24/03/16	¡Contigo Perú!	Ilustración	Efemérides	Juega la selección	1962	161	44		

297	25/03/16	Si asistes a la procesión evita llenar bultos u objetos que llamen la atención	Foto	Consejo	Evitar robos en la procesión	463	17	7		
298	26/03/16	Nuestros efectivos de la Región Policial Áncash de manera voluntaria llevaron ayuda solidaria a familia...	Link de La República	Valores institucionales	Donación de sangre por parte de efectivos	839	54	31		
299	26/03/16	La seguridad integral policial se dio durante toda la representación del Vía Crucis, escenificado en vivo en Ayacucho	Fotos	Noticias policiales	Resguardo policial	291	18	11		
300	26/03/16	En el planeta están ocurriendo muchos cambios climáticos que deberían preocuparnos a todos	Compartido del Minam	Efemérides	Día Mundial del Clima	176	0	17		
4to Análisis		Se empiezan a utilizar otros recursos como ilustraciones o memes		Se lanzaron varios consejos por motivo al feriado largo, todos orientados a celebrar con moderación. Asimismo, se lanzaron publicaciones asociadas a acontecimientos, como un partido de la selección o el Día contra el Racismo		22 809	8486	2485	La publicación de mayor interacción tuvo por objetivo dar a conocer lo que es el grooming, para ello se sirvió de un meme	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
301	28/03/16	Prestos a servir a quien lo necesite. Tengan un buen inicio de semana	Compartido de lo publicado por una usuaria	Valores institucionales	Ayuda a perro	1714	0	75		Se destaca el que se comparta una publicación de un usuario sobre un hecho de carácter humano
302	28/03/16	Para tener una mejor sociedad con mejores ciudadanos necesitamos educar bien a nuestros hijos...	Foto	Consejo	Sé el ejemplo de tus hijos	1559	219	32		Se destaca, pues es la foto de la hija de un agente policial

303	28/03/16	Nuestro compromiso es llegar a los lugares más remotos y brindar apoyo a quien lo necesite	Compartido de Noticias Cusco	Noticias policiales	Rescate	91	0	5		
304	29/03/16	Captura por información de ciudadano	Compartido del Mininter	Noticias policiales	Captura de delincuente	427	0	52		
305	30/03/16	...las Oficinas de Participación Ciudadana vienen entrevistando a los vecinos... con el fin de recabar información sobre los problemas en materia de seguridad...	Foto	Noticias policiales	Trabajo de la Oficina de Participación Ciudadana	465	39	64	Respuesta al comentario de supuesta venta de droga	
306	31/03/16	Mediante nuestro sistema de geolocalización logramos identificar y capturar bandas delictivas...	Link de Andina	Noticias policiales	Desarticulación de banda	181	18	17		
307	31/03/16	En las últimas 24 horas se recuperaron quince vehículos...	Foto	Noticias policiales	Recuperación de vehículos	283	60	27		
5to Análisis		Publicaciones de carácter noticioso				4720	336	272		

RESUMEN DE MARZO		
Semana 1	15 953 likes, 2751 compartidos y 1054 comentarios	15 posts
Semana 2	22 618 likes, 2397 compartidos y 1134 comentarios	16 posts
Semana 3	11 809 likes, 1838 compartidos y 625 comentarios	19 posts
Semana 4	22 809 likes, 8486 compartidos y 2485 comentarios	24 posts
Semana 5	4720 likes, 336 compartidos y 272 comentarios	7 posts
Resumen	77 909 likes, 15 808 compartidos y 5570 comentarios	81 posts

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
308	01/04/16	Sobre eventos ocurridos en Tayacaja	Imagen compartida del Mininter	Noticias policiales	Declaración del ministro	205	0	76		
309	02/04/16	Intervenimos a tres sujetos implicados en el delito contra el patrimonio	Link de Tumblr de la PNP	Noticias policiales	Intervención a implicados en delito	163	11	16		
310	02/04/16	Logramos incautar 100 kilos de cocaína en Ayacucho	Link de Perú 21	Noticias policiales	Incautación de droga	200	15	32		
311	03/04/16	Esta noche brindaremos altas condiciones de seguridad a la sede del debate presidencial...	Compartido de video de Correo	Noticias policiales	Seguridad policial	108	0	17	Respuesta a persona que preguntó por el horario	
312	04/04/16	Que hoy sea un día productivo para todos, logren lo que se proponga con buena actitud y bastante ganas	Ilustración	Frase	Motivación	1080	153	28		
313	04/04/16	Se logró capturar a uno de los 15 delincuentes más buscados en todo el Perú	Compartido del Mininter	Noticias policiales	Captura	349	0	26		
314	04/04/16	Rescatamos a tres cachorros abandonados en la vía pública	Link de Youtube	Tema humano	Rescate de cachorros	746	42	39		
315	05/04/16	Hoy queremos recordarles otra vez, que no deben creer todo lo que encuentran en internet	Meme Vamos a calmarnos	Consejo	No creas todo lo que ves en internet	12 688	4902	885		Se destaca la escucha activa combinada con la utilización de un meme del momento para pronunciarse respecto a un tema que les atañe

316	05/04/16	En relación con las imágenes difundidas sobre una intervención policial en Puerto Maldonado, donde se observa a un presunto policía vestido de civil...	Texto	Aclaración	Medidas tomadas contra mal efectivo	1554	147	219	Respuesta a dudas y comentarios	
317	06/04/16	Sobre el deceso de nuestra suboficial Brenda Nahuis	Nota de Facebook	Comunicado	Deceso de agente	590	59	88		
318	06/04/16	En su trigésimo noveno aniversario, saludamos a todos los integrantes del glorioso Escuadrón de Emergencia. Vida que cuida tu vida.	Foto	Efemérides	39º aniversario de la División de Emergencia	1133	170	37		
319	06/04/16	Logramos intervenir a inescrupulosos que estafaron con entradas falsas para el concierto de Coldplay	Link de Canal N	Noticias policiales	Estafa a 100 personas	364	6	32		
320	06/04/16	No te alarmes, la aplicación solo está notificando a sus usuarios que ahora las conversaciones están cifradas...	Foto	Consejo	Mensajes de Whatsapp	3126	419	200	Respuesta a consultas y aportes de usuarios	Utilización del contexto para informar
321	06/04/16	Incautamos siete camiones valorizados en tres millones de soles	Link de RPP	Noticias policiales	Incautan siete camiones	177	24	13		
322	07/04/16	Este es otro engaño que circula por Internet. En el Perú ya está en vigencia la Ley 30407...	Meme	Consejo	No creas todo lo que ves en Internet	4606	5794	548	Respuesta sobre lo que es un hoax y otras consultas	Se destaca la escucha activa y la utilización de memes y una falsa conversación para informar
323	07/04/16	Apoyemos a nuestros valerosos bomberos en su noble y sacrificada labor por el bien de todos	Compartido del Cuerpo de Bomberos	Consejo	Coloca un responsable para casos de emergencia	755	0	16	Respuesta a pregunta sobre qué pasó con el escuadrón Orejitas	
324	07/04/16	No permitamos que nadie dañe el patrimonio cultural...denúncialo	Fotos compartidas de Noticias Cusco	Noticias policiales	Atentado contra patrimonio	309	0	30		

325	07/04/16	Logramos auxiliar a una mujer en el alumbramiento de su bebé en Santa Anita	Enlace de ATV	Noticias policiales	Atender un parto	312	15	15		
326	07/04/16	#ONPE: Estos son los montones de las multas por omisión de sufragio y omisión al cargo de miembro de mesa...	Imagen compartida de la ONPE	Información	Multas por omisión de sufragio	211	0	42	Respuesta a consulta sobre papeletas	
327	07/04/16	Delitos contra el derecho al sufragio	Imagen compartida del Mininter	Información	Delitos contra el sufragio	98	0	4		
328	07/04/16	Logramos rescatar a una vicuña, dos guacamayos y cuatro loros de un restaurant turístico...	Link de Noticias Cusco	Noticias policiales	Rescate de vicuña	578	32	22		
329	08/04/16	¿Ya empezó la #LeySeca? El plazo de 48 horas se redujo a 24...	Meme	Información	La ley seca	4592	1540	535	Respuesta a consultas y a comentarios que felicitan el mensaje	Se destaca nuevamente la fórmula de mezclar lo lúdico para dar a conocer un mensaje
330	08/04/16	Además, si extraviaste o te robaron tu DNI puedes tramitar una dispensa que te exonerará de la multa...	Comunidad compartida del Reniec	Noticia	Respuesta a persona que quiere denunciar un delito	206	0	28		
331	08/04/16	Garantizaremos la seguridad en las elecciones	Link de ATV	Noticias policiales	Seguridad en elecciones	199	24	11		
332	08/04/16	Vida que cuida tu vida	Portada	-	-	1357	49	53	Respuesta humana a denuncia y respuesta a las postulaciones.	
333	08/04/16	Ten en cuenta que mientras duren las elecciones se aplicará una serie de prohibiciones que debes conocer...	Ilustración	Consejo	Prohibición de espectáculos populares	467	395	59	Respuesta a consulta sobre si está permitido hacer comentarios políticos	
334	08/04/16	Estos son los delitos contra el derecho de sufragio...	Imagen compartida del Mininter	Información	Delitos contra derecho a sufragio	224	0	10	Respuesta a consulta sobre	

									delito	
335	09/04/16	A las 8 a. m. empieza la #LeySeca, así que decidiste salir a divertirse. Solo te pedimos que escojas bien tu transporte de regreso...	Imagen	Consejo	Si tomas no manejes	5600	399	997	Intervención del Policía Chévere	Utilización de lo lúdico, al mostrar una ambulancia, un carro policial, etc
336	09/04/16	Ya nos encontramos resguardando los camiones que transportan material de la Oficina Nacional de Procesos Electorales...	Compartido de la ONPE	Noticias policiales	Cuidado de actas electorales	345	0	18		
337	09/04/16	Condenamos y rechazamos el atentado que sufrió una patrulla del Ejército del Perú...	Texto e imagen	Noticias policiales	Solidaridad con oficial del Ejército fallecido	3632	2553	205	Ampliación de la noticia en Andina	
338	09/04/16	Ubicación de mesas de sufragio	Imagen compartida de la ONPE	Información	Ubicación de mesas de sufragio	322	0	22		
339	09/04/16	Policía otorgaba recompensa de 50 mil soles	Link de El Comercio	Noticias policiales	Capturan a delincuente	130	0	3		
340	10/04/16	Les recordamos que no existe ninguna cartilla adicional a la que corresponde a las elecciones generales...	Compartido de una publicación exitosa anterior	Información	Ley de protección animal falsa	206	0	17		
341	10/04/16	Nosotros no nos olvidamos de ustedes, le deseamos un feliz día a todas las niñas y niños del Perú	Foto	Efemérides	Día del Niño Peruano	3399	628	33		
342	10/04/16	Las elecciones no son un juego. Vemos con mucha preocupación la cantidad de usuarios viciando votos...	Foto	Consejo	Voto responsable	6383	1200	1045	Respuesta a usuaria que defiende que el elector puede hacer lo que desee con su voto	Se utilizó un comentario/foto que un usuario hizo público en Facebook
343	10/04/16	¿Conoce alguno de estos centros de votación? Nuestros policías se encuentran resguardando...	Fotos	Noticias policiales	Resguardo de locales de votación	855	85	87	Respuesta a usuario que felicita la labor	

344	10/04/16	Este señor y nuestro policía, ambos con la satisfacción del deber cumplido...	Foto	Tema humano	Ayuda a un anciano	1174	42	22		
1er Análisis		Se utilizaron en su mayoría fotos, seguidas de ilustraciones (memes)	Muchas de las publicaciones fueron lanzadas en relación con temas del contexto como aclaración de rumores, actualización del Whatsapp y de la coyuntura electoral			58 443	18 704	5530	Varias publicaciones consiguieron niveles altos de interacción al utilizar recursos, como los memes y lo lúdico, para lanzar mensajes relacionados con el contexto	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
345	11/04/16	Que la diferencia de ideas no sea un pretexto para echar a perder una amistad...	Ilustración	Frase	Cita de Dumbledore	4035	1305	239		Se utilizó una frase de Harry Potter
346	11/04/16	El cuarto capítulo de #LosMásBuscados...	Compartido del Mininter	Noticias policiales	Captura de delincuente	404	0	48		
347	11/04/16	Hemos perdido la cuenta, pero no nos cansaremos de decirlo: No crean todo lo que encuentra en internet	Compartido del Reniec	Noticias policiales	Falsas noticias	2251	0	97		
348	12/04/16	Contactarse a una red pública desconocida trae consigo algunos riesgos...	Imagen	Consejo	Piénsalo dos veces antes de conectarte a una red pública	2025	430	119	Se respondió dando el número para denunciar a malos oficiales y otras consultas	Utilización de una captura de pantalla modificada con elementos graciosos
349	12/04/16	Nuestro valeroso policía, el suboficial técnico de primera Oliden redujo a tres delincuentes armados...	Imagen de Latina	Noticias policiales	Captura de delincuentes	3485	294	214	Actualización en el que se da cuenta del ascenso del oficial	

350	12/04/16	Honor y gloria a los heroicos caídos en el cumplimiento del deber...	Imagen de perfil	Tema humano	Decesos	3809	599	57		Lamento de la institución por el deceso de un oficial
351	12/04/16	Descansa en paz, hermano policía, siempre estarás en los corazones de tu querida familia e inseparable mascota...	Link de RPP	Valores institucionales	Decesos	1308	86	36		Lamento de la institución por el deceso de un oficial
352	13/04/16	“Un encuentro deportivo es un evento que debe unir...”	Compartido de Cancillería de Colombia	Noticia	Condena a los actos de violencia	123	0	3		
353	13/04/16	Compartimos con ustedes nuestro #HoroscopoPolicial, te recomendamos seguir todos los consejos...	Video	Consejo	Diversos consejos	6601	4633	825		Destaca el uso de lo lúdico para crear un video con consejos
354	13/04/16	En las últimas 24 horas se recuperaron once vehículos...	Foto	Información	Vehículos recuperados	631	84	21		
355	14/04/16	¿Viste el anuncio que ofrece poder hacer videollamadas desde Whatsapp? Ni se te ocurra descargarlo...	GIF	Consejo	No creas todo lo de internet	2842	2221	225	Comentario con más información	Destacada escucha activa para alertar sobre un virus que se estaba difundiendo
356	14/04/16	Rescatamos a 48 tortugas taricaya en Iquitos...	Fotos	Noticias policiales	Rescate de tortugas	3650	300	113		
357	14/04/16	Durante una ceremonia de reconocimiento a nuestros valerosos policías...	Fotos	Noticias policiales	Ascenso	1707	106	66		
358	15/04/16	Un día como hoy falleció César Vallejo	Fotos	Efemérides	Fallecimiento de Vallejo	1950	284	91	Actualización de la noticia con el día del poeta peruano	
359	15/04/16	Un mensaje a la conciencia. Comparte si nunca lo harías (otra vez)	Foto	Consejo	No chatees mientras conduces	8128	3068	607	Respuesta a usuario que se queja de los choferes que miran su celular	Se sigue usando lo lúdico

									cuando conducen	
360	15/04/16	¿Empezó el fin de semana y se nota que ya no hay más que hacer? Si sales a divertirse, hazlo sin exceso	Foto	Consejo	Si tomas no manejes	3922	757	252	“No te quedes sin esperanzas, regresa en taxi”	Se destaca el uso de canción de Ráfaga que venía sonando mucho en radios
361	16/04/16	En Tacna iniciamos una campaña de “Protección contra el robo de vehículos, autopartes y accesorios”, dirigida a la colectividad...	Álbum de Región Policial Tacna	Noticias policiales	Inicio de campaña	270	0	1		
362	16/04/16	Inmovilizamos 1 198 517 pies tablares de madera ilegal...	Foto	Noticias policiales	Incautación de madera	1172	87	78	“La madera no es incinerada, se dona a programas sociales del Estado”	
363	16/04/16	... en los últimos 30 días, el personal especializado de nuestra Dirección Ejecutiva de Medio Ambiente ha podido reubicar más de 20 panales...	Fotos	Noticias policiales	Reubicación de panales	893	60	44	“Lo que ahora conocemos como Policía Ecológica... existe desde mucho antes... Policía Forestal...”	
364	16/04/16	La alarma de tsunami ha sido cancelada...	Fotos	Noticias policiales	Alerta de tsunami	1052	399	45	Actualización del evento	
365	16/04/16	Alerta cancelada de tsunami	Compartido de Defensa Civil	Noticias	Alerta de tsunami	732	0	17		
366	17/04/16	Hoy conmemoramos el Día de la Cruz Roja Peruana...	Foto	Efemérides	Cruz Roja	703	73	4		Extiende el saludo a otros países
367	17/04/16	40 especialistas en búsqueda y rescate van rumbo a Ecuador	Compartido de Cuerpo Voluntario de Bomberos	Noticias policiales	Apoyo a Ecuador	1790	0	2		

2do Análisis	Las publicaciones han disminuido en comparación con meses anteriores. Se puede observar aumento de publicaciones que brindan consejos	La utilización de lo lúdico para brindar consejos resultó efectiva, así como los mensajes que surgen como resultado del contexto. Ejemplo de esto, puede verse en la publicación de una canción de moda del grupo Ráfaga o el consejo de no descargar un virus que estaba circulando por Whatsapp	53 483	14 786	3204	Se destaca la utilización de lo lúdico para brindar consejos. Estas publicaciones son las que consiguen mayor interacción
---------------------	---	---	--------	--------	------	---

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
368	18/04/16	El mejor homenaje que podemos hacerle a quien nos necesita en este momento, es ayudarlo. La unión hace la fuerza	Foto	Frase	La unión hace la fuerza	1909	223	35	Respuesta a un usuario que se queja de una supuesta injusticia policial	
369	19/04/16	La satisfacción del deber cumplido. #OrgulosoDeSerPolicía	Compartido de una usuaria que fue ayudada por policías ante un robo	Noticias policiales	Buena labor policial	1820	0	68	Respuesta a usuarios que preguntaban por trámites	Se compartió una publicación de una usuaria complacida con la labor policial
370	19/04/16	Comunicado a la ciudadanía	Nota de Facebook	Anuncio	Sanciones a malos efectivos	287	42	38		
371	19/04/16	En esta ocasión quisimos desfilas de una manera un poco distinta y así celebrar el 181° aniversario de nuestra hermosa ciudad de Chiclayo...	Video	Efemérides	Aniversario de Chiclayo	8249	8873	1104		Se destaca que se realice un baile para celebrar el aniversario de Chiclayo
372	19/04/16	Pudimos rescatar a 10 gallitos de las rocas...	Fotos	Noticias policiales	Rescate de animales	1446	75	70		

373	19/04/16	¿Piensas asistir al concierto de Maná? No te arriesgues, no les compres a los revendedores...	Foto	Consejo	No compres a revendedores	14 700	2661	1129	Comentario alentando a no comprar reventa	Utilización de canción de Mana en vísperas de su concierto para dar un mensaje
374	20/04/16	No es necesaria para poder lograr lo que tú quieres alcanzar	Foto de conversación	Consejo	A la droga dile no	4486	375	352	Respuesta a consultas	Colaboración con un youtuber
375	21/04/16	Nuestro emblema, símbolo que nos llena de orgullo	Cambio de imagen de perfil	-	-	4259	529	198		
376	21/04/16	La satisfacción del deber cumplido. #OrgullososDeSerPolicía	Compartido de usuario	Valores institucionales	Ayuda de un oficial a persona con problema con su vehículo	3173	0	149		Se destaca que se sigan compartiendo los comentarios positivos y espontáneos a favor de la PNP
377	21/04/16	Gracias a las denuncias recibidas por la línea 1818, pudimos rescatar a 12 víctimas de trata de personas...	Link de Andina	Noticias policiales	Rescate de trata de personas	359	52	18		
378	21/04/16	Con el fin de educar a los niños sobre temas de prevención vial, Primer Parque Temático de Educación Vial...	Link de Prensa La Eskina	Noticias policiales	Reinauguran parque temático para fortalecer educación vial	1138	120	65		
379	22/04/16	Hoy celebramos el Día Internacional de la Madre Tierra...	Ilustración	Efemérides	Día Internacional de la Madre Tierra	4536	698	292	Comentario de una imagen con Gokú, en que se valoran los comentarios	
380	22/04/16	El futuro del planeta está en nuestras manos, el cambio depende de cada uno de nosotros...	Compartido del Minagri	Efemérides	Día Internacional de la Madre Tierra	2747	0	96		
381	22/04/16	Los niños dando el ejemplo. Ellos participaron del simulacro nacional escolar de sismo...	Video	Noticias	Simulacro de sismo	157	20	2		

382	22/04/16	¡Es viernes! Hora de divertirse, pero con responsabilidad. Comparte con los amigos...	Foto	Consejo	Si bebes no manejes	6512	1886	267		Destaca la utilización de una frase conocida para mostrar las consecuencias de conducir ebrio
3er Análisis		Las noticias se han visto disminuidas notablemente en contraposición de las publicaciones de corte más creativas y humanas. El contenido visual continúa siendo el predominante		Las publicaciones que más interacción consiguieron fueron el desfile por el aniversario de Chiclayo, el consejo de no comprar reventa aprovechando el concierto de Maná y el consejo de fin de semana de no conducir ebrio. Asimismo, destaca la colaboración con un influencer para lanzar un mensaje en contra del consumo de drogas		55 778	15 554	3883	Las publicaciones que obtienen altos niveles de interacción siguen siendo los consejos que aprovechan lo lúdico	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
383	23/04/16	Te sugerimos textos legales, como nuestra Constitución Política o el Código Penal... #DíaDelLibro	Foto	Efemérides	Día del Libro	2205	172	114		Efemérides del Día del Libro
384	23/04/16	La satisfacción del deber cumplido. #OrgulloDeSerPolicía	Compartido de usuario	Valores institucionales	Buena acción policial	1057	0	37		Se siguen compartiendo las publicaciones que hablan bien de la PNP
385	25/04/16	¿Sospechas o conocer a personas que se dediquen a actividades ilícitas? Puedes llamar por teléfono...	Foto	Consejo	Unidos venceremos. ¡Denúncialos!	990	155	115	Actualización de la noticia haciendo referencia a Avengers	Se hace referencia a una frase de The Avengers para transmitir un mensaje

386	25/04/16	Ante la denuncia en los medios de comunicación de la señora Máxima Acuña...	Texto	Noticias policiales	Asistencia policial a Máxima Acuña	1496	120	79	Respuesta a usuaria que aseguraba que no iban a encontrar nada: "Las investigaciones continuarán..."	
387	25/04/16	Seas Lannister o habitante de Mereen, civil, policía o militar. #PorLaGuardia #PorElServicio	Foto	Aclaración	Imparcialidad policial	8306	1561	919		Utilización de imagen y frases de la serie Juego de Tronos
388	25/04/16	La comunicación es importante en familia, siempre busca mantener la confianza... Que no se comuniquen con desconocidos	Link de Panamericana	Noticias policiales	Captura de pederasta	306	50	32	Respuesta a consulta sobre dónde hacer denuncia	
389	26/04/16	¿Tu banco ha lanzado una promoción insuperable y solo necesitas acceder a tus cuentas...? Cuidado	Foto	Consejo	Evitar estafas con cuentas webs de banco	1586	489	199		Se utilizó lo lúdico, pues el banco usado a modo de ejemplo es de Harry Potter
390	26/04/16	Una vez más un grupo de nuestros queridos adultos mayores cobrarán la devolución del Fonavi	Foto	Consejo	Consejo para recoger dinero del Fonavi	2143	167	68	Respuesta a consulta sobre dónde se puede ver la lista de aportantes	
391	27/04/16	¿Piensas ir al concierto de Alejandro Sanz? No te arriesgues, no compres reventa	Ilustración	Consejo	No compres reventa	8198	1227	444	Comentario para dar a conocer que lo mismo va para Arequipa	Utilización de canción de Alejandro Sanz para dar a conocer el consejo
392	27/04/16	Así es como le dimos la bienvenida a los casi 500 representantes de 124 países a la 33ª Conferencia Internacional para el Congreso de Drogas...	Video	Noticias policiales	Bienvenida a conferencia	723	666	70		
393	27/04/16	Personal policial femenino intervino a sujeto que ingresó a un vehículo después de forzar la puerta...	Foto	Noticias policiales	Detención de delincuente	2416	267	123		
394	27/04/16	¿Sospechas o conoces personas que se dediquen a actividades ilícitas? Puedes llamar...	Foto	Consejo	Realiza los actos delictivos	2310	309	199		Utilización de referencia The Avengers

395	28/04/16	Si te topas frente a un caso de racismo no olvides reportarlo en Alerta contra el racismo	Foto	Consejo	No al racismo en redes sociales	5256	1240	433	Todo caso debe ser investigado	Difusión de una página contra el racismo con una imagen
396	28/04/16	Estos gatitos fueron recogidos de la basura por personal de nuestro Escuadrón de Emergencia	Foto compartida de Instagram	Valores institucionales	Rescate de gatos y adopción	1324	397	73	Respuesta a personas que quieren adoptar un gato	
397	28/04/16	La satisfacción del deber cumplido. #OrgulloDeSerPolicía	Video compartido de usuario	Valores institucionales	Policía ayudando a cruzar la pista	339	1	27	Respuesta a persona que cuestiona que solo se sube lo bueno	
398	29/04/16	¿Seguro que es tu familiar quién clama por ayuda? No hagas caso mientras no verifiques su identidad...	Foto	Consejo	Establecimiento de palabras claves	472	177	62	Respuesta a persona para evitar personas	
399	29/04/16	¿Sospechas que algún integrante de tu familia consume drogas? No dudes en comunicarte con Habla Franco...	Foto	Consejo	Comunícate con Habla Franco	1987	322	410	Respuesta a consultas y derivación de las mismas	Se etiquetó a una organización antidrogas
400	29/04/16	En coordinación con la municipalidad distrital de Pachacayo, llevamos consultorios de medicina...	Foto compartida de Instagram	Noticias policiales	Atención a habitantes de Pachacayo	194	2	1		
401	29/04/16	Quizá no sea tu día de suerte, sino todo lo contrario. Piénsalo dos veces antes de recibir un trago...	Ilustración	Consejo	No aceptes tragos	3295	779	881		
402	30/04/16	¡Rescatamos una boa constrictora y un achuni en Loreto!	Foto	Noticias policiales	Captura de boa	945	25	35	Respuesta a consulta	
403	30/04/16	Nuestro suboficial Delgado logró rescatar a los menores que se encontraban dentro de la vivienda siniestrada...	Video de América TV	Noticias policiales	Rescate de policía	2006	183	69		
404	30/04/16	Captura de “Caracol”	Compartido del Mininter	Noticias policiales	Captura de “Caracol”	585	0	60		
405	30/04/16	Capturamos a “Caracol” con apoyo de la Policía Nacional de Colombia	Nota de Facebook	Noticias policiales	Captura de “Caracol”	446	44	40		

4to Análisis	Se siguen lanzando contenidos de gran creatividad para brindar consejos	Las publicaciones de mayor interacción se lanzaron en torno a temas de contexto, como el estreno de un capítulo de la serie Juego de Tronos o el concierto de Alejandro Sanz en Lima	48 585	8353	12 761	La publicación con gran nivel interacción utilizó el mismo recurso que un mensaje anterior. En esta ocasión se utilizó la letra de una canción de Alejandro Sanz para aconsejar no comprar a revendedores
---------------------	---	--	--------	------	--------	---

RESUMEN DE ABRIL		
Semana 1	58 443 likes, 18 704 compartidos y 5530 comentarios	37 posts
Semana 2	53 483 likes, 14 786 compartidos y 3204 comentarios	23 posts
Semana 3	55 778 likes, 15 554 compartidos y 3883 comentarios	15 posts
Semana 4	48 585 likes, 8353 compartidos y 12 761 comentarios	23 posts
Resumen	216 289 likes, 57 397 compartidos y 25 378 comentarios	98 posts

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
406	01/05/16	¿Quién nos acompaña? Militares, taxistas, médicos...	Ilustración	Efemérides	Día del Trabajo	11 040	1637	660	Respuesta a un ama de casa	Lúdico
407	01/05/16	En el Perú, como muchos otros países, nuestra institución policial trabaja de manera articulada con otras fuerzas policiales	Fotos	Noticias policiales	Captura de "Caracol"	653	34	59		
408	02/05/16	¿Quién dijo que no podían? Gracias por su ardua lucha contra el crimen...	Foto	Efemérides	Día de la Mujer Policia	4183	808	97	Felicitaciones a las que comentaban y explicación de por qué se celebra	
409	02/05/16	Incendio en la cuadra 3 de la avenida Luna Pizarro en La Victoria, nos encontramos...	Texto	Noticias policiales	Incendio	348	15	12		
410	02/05/16	...Policías y bomberos se encuentran trabajando en conjunto evacuando...	Texto	Noticias policiales	Incendio	137	4	7		
411	02/05/16	De ti depende terminar con la imprudencia en las pistas. Recuerda que nadie podrá revivirte...	Caricatura	Consejo	Maneja con cuidado	3280	610	277	Respuesta a consultas	Utilización de último capítulo de Juego de Tronos para dar un consejo
412	02/05/16	Hoy es el Día Internacional de la Lucha contra el Bullying #AlzaTuVozContraElBullying	Video compartido de Escuelas Libres de Violencia	Efemérides	Alza tu voz contra el bullying	189	0	11		
413	03/05/16	¿Reconoces este diario? ¿Cuál es tu diario web, noticiero, canal o medio de comunicación favorito? #LibertadDePrensa	Ilustración	Efemérides	Día Mundial de la Libertad de Prensa	439	37	41		Se utilizó una imagen del Daily Buglet, diario ficticio del mundo de los comics

414	03/05/16	“Ellos no hablan con la voz, sino con la mirada”. Comparte si estás de acuerdo	Foto compartida de Instagram	Tema humano	Respeto a los animales	2903	333	39	Comentario que recuerda que las denuncias de maltrato animal pueden ser realizadas	
415	04/05/16	Que la saga no se termine. Si conduces una moto, ¡usa el casco!	Ilustración	Consejo	Usa el casco	9544	2049	394		Utilización de Star Wars para dar un consejo
416	04/05/16	Se acerca el Día de la Madre y nuestros policías lo saben	Video de Puno	Efemérides	Saludo a las madres	5871	11185	303	Respuesta a persona que preguntó por qué saludo de una sola región	
417	04/05/16	En la tierra y en cielo, feliz día mamá...	Actualización de foto de portada	Efemérides	Saludo a las madres	3068	249	65		
418	04/05/16	Ya casi termina #MayThe4thBeWithYou	GIF	Consejo	Usa el casco	2684	203	89		Utilización de Star Wars
419	05/05/16	¡No me digas! Que no te sorprendan, estos mensajes son fraudulentos y buscan obtener...	Meme	Consejo	Mensajes fraudulentos por mensajes de texto	2836	387	312	Respuesta a personas que agradecen el consejo	Utilización de un meme unido a un consejo
420	05/05/16	Hoy es el #DíaMundialDeLaContraseña...	Foto / captura de pantalla	Efemérides	Día Mundial de la Contraseña	7113	1541	726	Ampliación de consejos en los mensajes	Utilización de lo lúdico en el consejo, haciendo referencia a un personaje de Dragon Ball que se caracteriza por ser débil
421	05/05/16	Muchos no tendremos la suerte de pasar este domingo al lado de nuestras madres. Quizá tú seas una de estas personas...	Video	Efemérides	Día de la Madre / Caso Hermanos Balvin	7602	12 113	366	Respuestas a los comentarios sobre la labor policial y el sacrificio	Se destaca la realización de un video emocional que relata la historia de dos hermanos policías
422	05/05/16	Muchos antes de su detención, 'Charapa' asaltó a un comerciante, quien inicialmente denunció el robo en	Link de El Comercio	Noticias policiales	Captura	378	21	20		

		la comisaría de Zarumilla...								
423	05/05/16	De esta divertida manera nuestros pares de Nueva Zelanda buscan captar nuevos reclutas y además lanzaron el reto...	Video compartido de NZ Police	Valores institucionales	Coreografía policial	1468	0	185	Comentario para que los robocops de Chiclayo acepten el reto	
424	06/05/16	¿Ya le dijiste a tu mamá cómo debe reaccionar frente a estas llamadas? Que nadie juegue con sus sentimientos...	Foto	Consejo	No creas en llamadas engañosas	8774	2336	520	Respuesta a personas que han pasado por ello	Colaboración con la fan page Mamá culpable
425	06/05/16	Nuestros #RobocopsChiclayanos hicieron un homenaje por el Día de la Madre esta vez aceptando el reto del #RunningManChallenge	Video de Youtube	Valores institucionales	Realización de Running Challenge	755	59	64	Invitación a visitar su cuenta de Instagram	
426	06/05/16	Mañana se celebra el #FreeComicBookDay y Ernesto Macha nos hizo llegar este #FanArt	Ilustración de colaborador	Efemérides	Free Comic Day	4413	250	105	Respuesta a personas que querían colaborar	
427	06/05/16	¡Ayúdanos a encontrarlos, comparte esta información...!	Link de web	Anuncio	Personas desaparecidas	436	515	17		
428	06/05/16	Es viernes y la conciencia lo sabe. Menciona a tus amigos y hazlos reflexionar	Foto / captura de pantalla	Consejo	Si bebes no manejes	10 684	823	745	“Este mensaje también funciona para hoy. Si tomas, no manejes”	Utilización de una conversación ficticia
429	07/05/16	Hoy es el #FreeComicBookDay (Día del Comic Gratis) y lo festejamos con este #FanArt de Zombie...	Ilustración	Efemérides	Free Comic Day	2999	267	69		
430	07/05/16	Por esas personas que tanto nos dieron, pero ya no nos acompañan físicamente, en especial a las madres que partieron...	Foto	Efemérides	Día de la Madre	1648	195	32		Se destaca que se enfoquen en un tipo particular de madre
431	07/05/16	Invitamos a estos pequeños a conocer nuestra base de Radio Patrulla, pero jamás esperaron esta sorpresa...	Video	Valores institucionales	Designación de oficial simbólico a niño	5499	5058	385	Actualización con el fallecimiento del niño en comentario posterior	Tema humano

432	08/05/16	Puedes ser la persona más ruda del planeta, pero jamás podrás evitar ser tierno con tu madre, porque ella es la mejor...	Foto	Efemérides	Día de la Madre	7354	2019	88	Respuesta a los comentarios	
433	08/05/16	Pusimos en ejecución la operación policial #SonríeMamá en los alrededores de la plaza de Armas...	Video	Efemérides	Día de la Madre	1665	296	48		
1er Análisis		Gran parte de los mensajes se centraron en el Día de la Madre		Las publicaciones asociadas a efemérides como el Día del Trabajo y el Día de la Madre fueron las más exitosas. El tema emocional estuvo muy presente en la semana		10 7963	43 044	5736	Se destaca la realización de un video por el Día de la Madre, en el cual se relata una historia real sobre efectivos policiales. Esta resultó ser también la publicación con más interacción	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
434	09/05/16	Establecen diversos canales de comunicación y palabras clave para verificar la identidad y situación de tus familiares...	Foto	Consejo	Estafas por llamadas	3273	606	189	Comentario invitando a ver en Instagram sobre una noticia relacionada	Uso de Pokémon
435	09/05/16	¿Piensas esperar al próximo año para volver a decirle que la amas? Hoy también es el Día de la Madre...	Foto con enlace de Youtube	Efemérides	Día de la Madre	618	43	7		
436	09/05/16	Apenas comenzaba el Día de la Madre cuando Nilton se acercó a pedirles ayuda a nuestros suboficiales.... Rocío Video, su esposa, estaba en su carro y en plena labor de parto...	Video	Tema humano	Labor de parto	659	80	26		Se destaca el compartir de un tema humano
437	09/05/16	¡Es un niño! El alférez Carlos Mendivil y el suboficial de tercera Lenin Villavicencio de la comisaría de Ciudadela...	Fotos	Tema humano	Labor de parto	4427	221	16	Se linkeó el video	

438	10/05/16	No podrás creer la reacción de estas dos personas intervenidas por hurto. Un policía...	Video de Telepuerto Noticias	Noticias policiales	Captura	1603	492	235		
439	10/05/16	No solo pueden perder el cabello, otros "retos consisten en..."	Foto	Consejo	Retos en internet	4165	378	127		Uso de tendencias
440	11/05/16	No esperes a que alguien te vea. Ponte en su lugar, no en su sitio: "Cuando quieres hacer algo mal, pero te están viendo"	GIF	Consejo	No te estaciones en sitios reservados	11 176	5428	644	Respuestas a comentarios	Se brinda para dar un consejo
441	12/05/16	Un 12 de mayo llegaron los androides a la Tierra...pero eso es lo de menos. ¡Saludamos a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos...!	Foto	Efemérides	Aniversario de San Marcos	3596	265	11	Respuesta a los comentarios	
442	12/05/16	Las intervenciones policiales tienen por finalidad reducir los índices delincuenciales...	GIF	Consejo	Cuando te intervienen en un operativo policial	2181	185	221	Respuesta a comentarios sobre si es legal que te pidan ciertas cosas	Colaboración de Mario El Gordo Santillana
443	13/05/16	Viernes 13 de miedo... pero para los delincuentes	Compartido de Instagram de ilustración de Jason	Anuncio	Captura de delincuentes	4519	235	149	Respuesta sobre qué otras cuentas tienes	
444	13/05/16	Estamos en estas redes sociales, y tú, ¿cuáles usas?, ¿en cuáles sigues?	Caricatura	Anuncio	Redes sociales con las que cuenta la PNP	3962	242	393	Respuesta a consulta sobre tienen acceso a las cámaras	Publicación que salió en respuesta a un comentario de un usuario. Asimismo, se hace uso de lo lúdico
445	13/05/16	¡Tengan un buen fin de semana! ¿Conoces a alguien que crea que maneja mejor bajo los efectos del alcohol...	Compartido de foto de Pudiente	Consejo	Si tomas no manejes	3857	0	94	Respuesta a la fan page de Chalacos es, para colaborar	Colaboración con la fan page Pudiente
446	14/05/16	Esta persona habría atentado contra nuestros bienes culturales. Si tienes cualquier información...	Foto	Anuncio	Se busca	1427	1628	110	Respuesta a consulta sobre cuáles son los buscados con recompensa	

447	14/05/16	¡Ayer nuestra Dirección Ejecutiva de Medio Ambiente celebró un año más de creación!	Foto compartida de Instagram	Efemérides	Celebración de aniversario	539	25	22	Respuesta a persona que exige investigaciones por parte de un oficial	
2do Análisis		Se siguieron realizando publicaciones post Día de la Madre y mensajes por efemérides		Se realizaron publicaciones para explicar el trabajo policial y se brindaron consejos		46 002	9828	2244	Se destaca la colaboración con una fan page de gran popularidad para lanzar un mensaje, así como con un influencer	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
448	16/05/16	Estamos limpiando la casa	Nota de Facebook	Noticias policiales	Combate contra la corrupción dentro de la institución	597	62	94	Respuesta a comentario sobre difusión de los procesos finalizados	
449	16/05/16	Todos los policías en la capital, operativos y administrativos (incluyendo el CM), estamos en alerta permanente por 60 días...	GIF	Noticias policiales	Medidas para luchar contra la delincuencia	2463	679	327	Respuesta a los comentarios que apoyaban y agradecimiento a la comprensión	
450	16/05/16	La prevención es tarea de todos, comparte si estás de acuerdo...	Imagen hecha por PNP y de Chalacos es	Consejo	Facilita al policía su labor	1699	148	82		Colaboración con Chalaco es
451	17/05/16	En lo que va del día ya desarticulamos a dos bandas de delincuentes...	Video y link	Noticias policiales	Intervenciones relevantes del 16 de mayo	1234	96	192	Respuesta a denuncias y datos	Realización de un video para resumir
452	18/05/16	Durante la madrugada capturamos a una banda de raqueteros en los alrededores de la Universidad Mayor de San Marcos...	Video y link	Noticias policiales	Intervenciones	1037	79	126		
453	18/05/16	Circula por las redes sociales la información falsa de que introduciendo tu clave al revés en un cajero automático nos mandas una alerta...	Meme	Consejo	No confíes en todo lo que Internet dice	5865	1191	270	Respuesta a cómo hacer para contactar a la policía y otros rumores	Uso de escucha activa y de meme para dar un consejo

454	19/05/16	Capturamos a “Diablo”, implicado en el homicidio de una estudiante que se resistió al robo y también al asalto...	Video y link	Noticias policiales	Intervenciones más relevantes del 18	924	55	138		
455	19/05/16	A razón de las continuas preguntas sobre estos casos, comunicamos lo siguiente: Referente a la agresión...	Texto	Aclaración	Casos tratados	1623	30	193	Respuesta a comentarios que cuestionaban o criticaban con una nota de RPP	Escucha activa
456	19/05/16	De todos depende terminar con este círculo vicioso. ¿Qué crees que pasaría si nadie comprara artículos robados?	Imagen con texto	Consejo	No compres robado	14 950	24 801	568	Repuesta a los que cuestionaban el mensaje y a consultas	Se utilizó un mensaje corto, emocional y contundente en el contexto adecuado
457	20/05/16	Ayúdalos a volver con sus seres queridos, comparte esta publicación. Si tienes información sobre su paradero...	Tumbrl Link de Carrusel	Anuncio	Desaparecidos	344	474	11		
458	20/05/16	Los detalles de estas y más noticias en Tumblr	Video y link	Noticias policiales	Intervenciones del 19	470	57	44		
459	20/05/16	En una operación con las Fuerzas Armadas abatimos a alto mando de Sendero Luminoso...	Tumblr link	Noticias policiales	Detención a terrorista	770	66	42		
460	20/05/16	Nuestros esfuerzos por combatir la delincuencia siguen en marcha...	Compartido de Elegir	Consejo	No compres robado	6251	0	132		Se destaca la colaboración y la utilización del meme de la rana René
461	20/05/16	¿Puedes descifrar el mensaje?, disfruten de su fin de semana con moderación...	Meme. Uso de emojis	Consejo	Si conduces no bebas	5173	458	128	Respuesta a consulta sobre un perro asesinado, así como a otras	Utilización de emojis
462	22/05/16	Estos correos no solo utilizan el nombre de nuestra institución, también usan el nombre de entidades financieras...	Imagen	Consejo	Falsa citación por teléfono	250	129	16		
3er Análisis		La utilización de memes y otros recursos de carácter lúdico sigue manteniéndose en la elaboración de las gráficas		Los consejos y los temas de carácter humano son los que obtienen mayor interacción		43 650	28 325	2363	La publicación con más interacción se caracteriza por aconsejar no comprar celulares robados, ya que el precio puede haber sido una vida. Lanzado en un momento de alta delincuencia, el mensaje tocó un	

						tema sensible, consiguiendo una difusión muy alta.
--	--	--	--	--	--	--

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
463	23/05/16	Los niños y niñas deben tener siempre presente que no pueden abrirle la puerta a extraños...	Foto	Consejo	Aconsejar a los niños	1873	546	120		
464	23/05/16	Nuestra Institución le brinda todo el respaldo necesario a nuestros policías que cumplen con su trabajo a costa de sus vidas.	Foto	Anuncios	Los delincuentes que captura la Policía deben estar presos y no en la calle	5026	3028	409		Declaración de una alta autoridad para dar su opinión sobre un tema importante
465	24/05/16	El exceso de velocidad, la imprudencia de los peatones y conducir un vehículo en estado de ebriedad...	Foto	Consejo	Causas de accidente de tránsito	1002	124	79		
466	25/05/16	Saludamos a todas las personas involucradas en la educación inicial de nuestros niños y niñas, también a los Scouts del Perú	GIF	Efemérides	Día de la Educación Inicial	548	77	35		Aprovecho para felicitar a los scouts y al Día del Orgullo Friki
467	25/05/16	Si piensas asistir al concierto, recuerda que no debes arriesgarte comprando en reventa	Foto meme	Consejo	Venta de entradas falsas	6918	626	451		Uso del contexto de un concierto
468	25/05/16	El grooming	Compartido del Mindef	Consejo	El grooming	437	0	23		
469	26/05/16	Seguimos limpiando la casa	Nota de Facebook	Anuncio	Sanciones policiales	876	172	108		
470	26/05/16	¿Te han llegado este tipo de mensajes? Lo que buscan es que les envíes "un poco" de dinero...	Foto meme	Consejo	No responder correos fraudulentos	4188	282	248	Respuesta a comentarios	
471	27/05/16	¿Qué tipo de persona quieres ser en la vida? Tengan un buen fin de semana...	Foto	Frase	Motivacional	1814	227	147		Utilización del Capitán América

472	28/05/16	En esta final tú también debes tener una buena defensa. No compartas estados que revelen información...	Foto	Consejo	No publiques en redes sociales que tienes la casa sola	34015	9264	1409		Uso de la final de la Champions
473	30/05/16	¡Les deseamos a todos un muy buen inicio de semana! #VamosConTodo	Foto	Frase	Buen inicio de semana	1744	178	69		
474	31/05/16	Conoce la ruta que será utilizada por la marcha programada para el día de hoy a las 06:00 p.m. recomendamos tomar las vías alternas	Link de RPP	Noticia	Rutas alternas ante la marcha	805	97	79	Respuesta a los que abogaban por una marcha pacífica	
475	31/05/16	Los niños celebran hoy con el propósito de fomentar un período de 24 horas de abstinencia de todas las formas de consumo de tabaco alrededor del mundo...	Ilustración	Efemérides	Día Mundial del No Fumador	1617	241	37	Respuesta a comentarios positivos	
476	31/05/16	Si vas a participar de la marcha hoy, recuerda que tu derecho de manifestación pacífica no debe ser manchado...	Foto con mensaje	Consejo	Comunica si alguien atenta contra la marcha pacífica	5431	788	167	Respuesta a comentarios que apoyan el mensaje	Mensajes eficientes en temas de coyuntura mostrando neutralidad
4to Análisis		Las imágenes siguen predominando como recurso principal. En contraposición los enlaces han disminuido notablemente	Se lanzaron publicaciones asociadas al contexto, como el desarrollo de una marcha, el Día del No Fumador, la final de la Champions League, el concierto de Sin bandera. Además, la máxima autoridad de la PNP se pronunció sobre críticas a la entidad			66 294	15 650	3381	La publicación con más interacción usó de manera lúdica la frase de una canción de moda, así como el contexto de la final de la Champions League, para dar un consejo sobre no publicar información personal en redes sociales	

RESUMEN DE MAYO		
Semana 1	107 963 likes, 43 044 compartidos y 5736 comentarios	28 posts
Semana 2	46 002 likes, 9828 compartidos y 2244 comentarios	14 posts
Semana 3	43 650 likes, 28 325 compartidos y 2363 comentarios	15 posts
Semana 4	66 294 likes, 15 650 compartidos y 3381 comentarios	14 posts
Resumen	263 909 likes, 96 847 compartidos y 13 724 comentarios	71 posts

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
477	01/06/16	Cambio de portada	Foto	-	-	821	31	21	Respuesta a consulta	
478	01/06/16	Conoce la segunda lista de los delincuentes #Másbuscados	Link de pngob.pe Carrusel	Anuncio	Más buscados	812	537	46		
479	02/06/16	Cuando aboradas un taxi, ¿mandas la placa y otras características del vehículo a alguien de confianza?	Meme de Bob Esponja	Consejo	Apunta la placa	14 665	5895	858	Respuesta a consulta	
480	02/06/16	IMPORTANTE: No tienes que esperar un día. No dudes en acudir a cualquiera de nuestras comisarías...	GIF	Consejo	Denuncia una desaparición	3723	1814	265	Respuesta a consultas sobre la utilización del meme	Se usó como concepto el estreno de la serie de Netflix, Stranger Things
481	03/06/16	Estamos en la búsqueda de la familia de este angelito...	Foto Texto	Noticias policiales	Niño encontrado	1108	3497	54		
482	03/06/16	Mantengámonos siempre del lado correcto	Compartido de Gobierno Regional del Callao	Consejo	Unidos por un Callao más seguro	1431	0	81		Colaboración entre la Municipalidad del Callao y la PNP
483	03/06/06	Es viernes y el cuerpo... esperen, ¿y la #LeySeca cuándo empieza?	Meme de conversación	Consejo	No bebas previo a las elecciones	11 881	3060	811	Respuesta a comentario que pide una versión anterior	Uso del humor para comunicar un hecho anterior
484	04/06/06	Mañana se realiza la segunda vuelta y te alcanzamos las prohibiciones más importantes	GIF de mensajes	Información	Prohibiciones	1992	302	224	Respuesta a comentarios	Uso del humor para comunicar un hecho importante
1er Análisis		El ritmo de publicación sigue siendo menor en comparación con meses anteriores. Las ilustraciones o memes mantienen su presencia		El contenido mayoritario son los consejos		36 433	15 136	2360	La publicación de mayor interacción fue un consejo sobre apuntar la placa al abordar un taxi, utilizando para ello un meme del personaje Bob Esponja	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
485	06/06/16	Personas inescrupulosas pueden usar las redes sociales para contactarte y obtener información...	Fotos	Consejo	No aceptes invitaciones de personas que no conoces	5280	2523	390	Respuesta a consultas	Uss de varias fotos para dar a conocer el problema
486	07/06/16	¡Arriba el Perú!	Compartido de Instagram	Efemérides	Subida de bandera	3883	314	212	Respuesta a consultas	
487	07/06/16	La semana pasada Lucianita se despidió para siempre. Nunca te olvidaremos, pequeña colega	Foto	Valores institucionales	Fallecimiento de niña policía simbólica	5581	370	131		Se destaca el gran gesto humanitario de la PNP
488	08/06/16	Cuando te llega un millón de dólares... ¿Te ha llegado este tipo de mensajes?	Fotos de un youtuber	Consejo	Ignora SMS fraudulentos	8110	612	436	Respuesta a consultas	Colaboración con Bruno Acme, youtuber muy popular
489	08/06/16	¿Saben quiénes regalarán un helicóptero por el #DíaDel Padre? Exacto, nosotros no	Compartido de una foto de su Facebook	Aclaración	Falsa realización de un sorteo	4272	0	376		Escucha activa y aclaración sobre rumores
490	08/06/16	No falta nada para que nuestra selección se mida ante la selección ecuatoriana...	Ilustración	Efemérides	Partido de Perú	2499	158	117	Respuesta a qué hora es el partido	Tema de coyuntura es acompañado con el mensaje de no manejes ebrio
491	09/06/16	Policías desaparecidos tras ataque en Quiruvilca...	Nota de Facebook	Aclaración	Ataque a policías	690	214	124		Se condena el hecho y se recibe muestras de apoyo
492	10/06/16	No importa de dónde seas o a qué te dediques. Somos iguales, todos y todas merecemos respeto. #NoMás Violencia	Ilustración	Efemérides	Igualdad para todos	8307	1381	258		Tema humano sobre la igualdad
493	12/06/16	Expresamos nuestras condolencias a los familiares y amigos de nuestros...	Foto	Valores institucionales	Deceso de oficiales	3280	676	232		Seguimiento a caso y condena por lo ocurrido

494	12/06/16	Hoy conmemoramos el Día Mundial contra el #TrabajoInfantil	Foto	Efemérides	No al trabajo infantil	2064	48	229		
495	12/06/16	¡Comparte para asegurar el triunfo! No, no es cierto. Es tan falso como...	Ilustración	Consejo	No creas todo lo que ves en Internet	3625	389	207	Aclaración de que mañana no es feriado	Uso del contexto del partido de la selección y lo lúdico para compartir un consejo
496	12/06/16	También nos encuentras en Twitter: mañana no será feriado, celebren con moderación	Imagen de Twitter	Consejo	Celebra con moderación	17 108	1203	397	Respuesta a comentarios de apoyo	Se aprovechó el contexto para dar a conocer otra de sus redes sociales
2do Análisis		Se utilizaron tanto ilustraciones como fotos. Asimismo, se colaboró con un youtuber. No se compartieron noticias		Se trataron varios temas humanos como el deceso de un oficial, la muerte de una niña que fue nombrada simbólicamente general, entre otros		64 699	7888	3109	La publicación con más interacción fue un tuit lanzado apenas terminado el partido de la selección peruana de fútbol	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
497	13/06/16	CUIDADO: Muchas personas crean perfiles falsos con la intención de ganar la confianza de otras y perfiles de fotos de índole sexual...	Ilustración de una carta de un juego	Consejo	No al #grooming	4272	487	343	Respuesta a personas que preguntan sobre otras publicaciones	
498	13/06/16	Que no te sorprendan, estos mensajes son fraudulentos y buscan obtener tu información...	Foto	Consejo	No respondas mensajes de falsos sorteos o promociones	6032	1827	580	Respuesta a consultas sobre otros casos	
499	14/06/16	No esperes a que te pique un insecto radioactivo, sé un héroe hoy mismo donando sangre y comparte vida. #DíaMundialDelDonanteDeSangre	Ilustración	Efemérides	Donación de sangre	5065	649	212	Respuesta a consultas sobre personas con tatuajes o piercing	Publicación bastante creativa al darle un significado diferente a lo que es un héroe.

500	15/06/16	Policía insultando a ciudadanos en Paiján	Nota de Facebook	Noticias policiales	Medidas contra mal agente	1469	120	364		Se reconoce que la Policía comunique las medidas que se toman contra los malos agentes
501	15/06/16	#SoyMujerY manejo como cualquier, porque no es cuestión de género, sino de educación vial	Foto	Valores institucionales	Conducir bien no tiene género	9828	2109	463	Respuesta a otra fan page Madreque se Respete para realizar un mensaje juntos	Colaboración con la fan page Mujer al Volante
502	16/06/16	¿Saben en qué se parece un simulacro de sismo a una salchipapa? En nada, recuerda que no todo es un chiste. Por eso...	Ilustración	Consejo	Participa del simulacro	5540	579	185		
503	16/06/16	El tercer domingo de junio se celebra el Día del Padre...	Video	Efemérides	Día del Padre	900	511	79		Video hecho por el Día del Padre en el que los protagonistas son policías
504	17/06/16	El actor mexicano Rubén Aguirre falleció este viernes por la madrugada a los 82 años...	Foto	Valores institucionales	Fallecimiento del profesor Jirafales	15 164	1063	25		Realización de un mensaje sobre el fallecimiento de un personaje querido por las personas
505	17/06/16	Cuando te enteres cuántos bebes ha traído al mundo nuestro técnico...	Video	Efemérides	Día del Padre	2977	681	147		Se resalta la labor específica de uno de sus agentes relacionada con el Día del Padre
506	17/06/16	Lo importante es que hay salud. No lo arruines manejando en estado ebriedad. #CopaAmérica	Texto	Consejo	No manejes ebrio	11 685	474	222	Respuesta a comentarios sobre el partido	Utilización del contexto del partido de Perú para dar un consejo
507	18/06/16	Seguimos combatiendo la corrupción	Nota de Facebook	Anuncio	Combate contra la corrupción	255	16	26		

508	18/06/16	Si todavía no lo tienes claro, acude a un especialista, busca un libro... para conocer qué métodos existen... para la buena crianza de tus hijos...	Imagen	Consejo	No al maltrato al hijo	6683	1934	276	“Estamos leyendo sus comentarios”	Uso de un gráfico que explica, mediante una secuencia lógica, por qué no hay que pegarle a los hijos
509	19/06/16	Hoy es el #DíaDelPadre, por eso a quienes supieron cumplir, o tuvieron que cubrir ese rol les deseamos un ¡feliz día!	Video de testimoniales	Efemérides	Día del Padre	2762	860	108	Agradecimiento a la productora que ayudó en la edición	Enfoque desde otro ángulo el tema del Día del Padre
3er Análisis		Se lanzaron tres videos relacionados con el Día del Padre. Por otra parte, se siguieron lanzando consejos mediante imágenes	Se realizaron varias publicaciones referentes al Día del Padre. Además, se volvió a usar el contexto de los partidos de la selección peruana de fútbol			72632	11310	3030	La publicación con más interacción se dio como resultado del fallecimiento del actor que interpretaba al profesor Jirafales	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
510	20/06/16	Cuida a tus mascotas, nunca dejes de darles amor, nunca dejes de alimentarlos. Tengan un buen inicio de semana... #thedogsremember #GoT	Compartido de video	Frase	Cuida a tu mascota	2076	1	97		Compartió un video que guardaba relación con el capítulo de Juego de Tronos
511	20/06/16	El exceso de velocidad ocupa el primer lugar en las causas de accidente de tránsito	Meme	Consejo	No manejes rápido	11 258	1327	636	Respuesta a por qué la policía no usaba las imágenes directas del video de la canción: Parodia = no licencia.	Utilización de un video musical del cantante Drake para transmitir el mensaje
512	21/06/16	Si tienes información, acerca de su paradero, comunícale al: 0800-40007. ¡Tu identidad será protegida!	Foto compartida del Mininter	Anuncio	Más buscados	428	550	0	Respuesta a dónde se puede ver la lista de los más buscados	
513	21/06/16	Adivina quién acaba de llegar. Gerardo Viñas Dioses, uno de	Fotos	Noticias	Captura	1811	106	136		

		#LosMás Buscados...		policiales						
514	21/06/16	#Grooming: serie de acciones que realiza un adulto para ganarse la confianza de un menor...	Meme conversación	Consejo	Conversa con tus hijos	7013	885	464	Respuesta a consulta sobre qué hacer en ciertos casos	
515	22/06/16	Que tus acciones no solo se queden en Facebook, el cambio empieza por uno mismo. No compres objetos de dudosa procedencia...	Utilización del meme Uy, así que chiste	Consejo	No compres robado	5873	418	190		
516	23/06/16	Nuestro suboficial y sus compañeros asistieron a este perrito durante algunas semanas y este es el resultado. #OrgulosoDeSerPolicia	Foto de Instagram	Valores institucionales	Ayuda a un perro	7084	405	273		
517	23/06/16	Cayó otro de #LosMásBuscados. El docente acusado del delito contra la libertad sexual en agravio de 17 menores de edad fue capturado	Foto	Noticias policiales	Captura	4808	361	277		
518	23/06/16	Evita dar indicios de haber dejado la casa sola y pídele a alguien de tu confianza que la visite regularmente...	Meme cómo lo supo	Consejo	No publiques información personal en Facebook	9361	745	383	Aclaración sobre derechos de autor	Uso de memes para dar a conocer un mensaje
519	24/06/16	La riqueza de nuestra gastronomía empieza en el campo... #FelizDíaDelAgricultor...	Ilustración	Efemérides	Día del Agricultor	5464	531	157	Saludos a otras festividades y valoración de los comentarios	Colaboración con el Ministerio de Agricultura y Riego
520	24/06/16	¿Vas a celebrar hoy? Hazlo responsablemente...	Utilización de emoji	Efemérides	Fiesta de San Juan	6709	420	186		
521	25/06/16	Para que quede claro, los tres últimos no hacen taxi. Si tomas no maneje.	Fotos de carros de la policía, ambulancia y morgue	Consejo	Si tomas no manejes	6969	751	182	Respuesta a consulta	
522	26/06/16	¿Ya te cruzaste con la persona que ha copiado este #spam en su muro? Avísale que no debe creer todo lo que ve en Internet...	Meme de Tony Stark	Consejo	No creas todo lo que ves en internet	14 396	6777	745		
4to Análisis		El contenido más utilizado fue el de los memes o		Los consejos fueron los contenidos		83 250	13 277	3726		Las dos publicaciones con

	ilustraciones	que más se publicaron					mayor interacción utilizaron memes para brindar consejos
--	---------------	-----------------------	--	--	--	--	--

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Likes	Shares	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
523	27/06/16	Un consejo para la vida. Tengan una buena semana...	Foto con frase de policía	Frase	Aprender de las derrotas	4129	338	144		Se utilizó el contexto de la derrota de Argentina
524	28/06/16	Hoy es el #DíaDelCebiche y tenemos la leve sospecha de que algunos lo acompañarán con un buen pisco u otros tragos. No te excedas, si tomas no manejes.	Imagen haciendo referencia a Buscando a Dory	Efemérides	Día del Cebiche	9080	870	312		Utilización de la película Buscando a Dory como concepto
525	28/06/16	¿Qué dice nuestra Constitución Política sobre la igualdad? Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión...	Ilustración de esqueletos	Efemérides	Igualdad ante la ley	8072	1435	418		Mejora de un diseño anterior, relanzándolo en relación con tema de la igualdad de los derechos de las personas LGTB
526	29/06/16	#OrgulosoDeSerPolicía	Compartido de usuaria	Valores institucionales	Ayuda a perro	9233	0	320		Utilización de contenido creado por otra persona
527	29/06/16	¿Pensabas que todas las monedas de cinco soles del 2015 son falsas? El Banco Central de Reserva del Perú –BCRP...	Meme de Batman y Robin	Consejo	Las monedas de cinco soles del 2015 son válidas	10 023	6195	817		
528	30/06/16	Ayer nuestro suboficial acudió al llamado de la ciudadana Estefanía... Se le encontró un mejor hogar temporal...	Imagen de Instagram	Valores institucionales	Perro rescatado	1981	58	85		Se destaca el seguimiento realizado a una publicación anterior
5to Análisis		Se compartieron netamente imágenes (ilustraciones, memes y fotos)		Los temas de carácter humano fueron los más resaltantes		42 518	8896	2096	La publicación con más interacción aclaró un rumor utilizando un meme	

RESUMEN DE JUNIO			
Semana 1	36 433 likes, 15 136 compartidos y 2360 comentarios		8 posts
Semana 2	64 699 likes, 7888 compartidos y 3109 comentarios		12 posts
Semana 3	72 632 likes, 11 310 compartidos y 3030 comentarios		13 posts
Semana 4	83 250 likes, 13 277 compartidos y 3726 comentarios		13 posts
Semana 5	42 518 likes, 8 896 compartidos y 2096 comentarios		6 posts
Resumen	299 532 likes,	56 507 compartidos y 14 321 comentarios	52 posts

ANÁLISIS DE CONTENIDO FACEBOOK			
ENERO	Semana 1	32 028 likes, 6513 compartidos y 1907 comentarios	30 posts
	Semana 2	21 388 likes, 11 230 compartidos y 1864 comentarios	30 posts
	Semana 3	14 793 likes, 2695 compartidos y 1284 comentarios	40 posts
	Semana 4	32 213 likes, 14 506 compartidos y 1561 comentarios	29 posts
	Resumen	100 422 likes, 34 944 compartidos y 6616 comentarios	129 posts
FEBRERO	Semana 1	14 123 likes, 1775 compartidos y 1707 comentarios	21 posts
	Semana 2	29 622 likes, 6498 compartidos y 1548 comentarios	32 posts
	Semana 3	12 004 likes, 1814 compartidos y 1361 comentarios	19 posts
	Semana 4	25 278 likes, 4512 compartidos y 969 comentarios	25 posts
	Resumen	81 027 likes, 14 599 compartidos y 5585 comentarios	97 posts
MARZO	Semana 1	15 953 likes, 2751 compartidos y 1054 comentarios	15 posts
	Semana 2	22 618 likes, 2397 compartidos y 1134 comentarios	16 posts
	Semana 3	11 809 likes, 1838 compartidos y 625 comentarios	19 posts
	Semana 4	22 809 likes, 8486 compartidos y 2 485 comentarios.	24 posts
	Semana 5	4720 likes, 336 compartidos y 272 comentarios	7 posts
	Resumen	77 909 likes, 15 808 compartidos y 5570 comentarios	81 posts
ABRIL	Semana 1	58 443 likes, 18 704 compartidos y 5530 comentarios	37 posts
	Semana 2	53 483 likes, 14 786 compartidos y 3204 comentarios	23 posts
	Semana 3	55 778 likes, 15 554 compartidos y 3883 comentarios	15 posts
	Semana 4	48 585 likes, 8353 compartidos y 12 761 comentarios	23 posts
	Resumen	216 289 likes, 57 397 compartidos y 25 378 comentarios	98 posts
MAYO	Semana 1	107 963 likes, 43 044 compartidos y 5736 comentarios	28 posts
	Semana 2	46 002 likes, 9828 compartidos y 2244 comentarios	14 posts
	Semana 3	43 650 likes, 28 325 compartidos y 2363 comentarios	15 posts
	Semana 4	66 294 likes, 15 650 compartidos y 3381 comentarios	14 posts
	Resumen	263 909 likes, 96 847 compartidos y 13 724 comentarios	71 posts
JUNIO	Semana 1	36 433 likes, 15 136 compartidos y 2360 comentarios	8 posts
	Semana 2	64 699 likes, 7888 compartidos y 3109 comentarios	12 posts
	Semana 3	72 632 likes, 11 310 compartidos y 3030 comentarios	13 posts

	Semana 4	83 250 likes, 13 277 compartidos y 3726 comentarios		14 posts
	Semana 5	42 518 likes, 8896 compartidos y 2096 comentarios		6 posts
	Resumen	299 532 likes,	56 507 compartidos y	14 321 comentarios
RESULTADOS FINALES				
<p>Durante los seis meses se tuvo una interacción total de</p> <p>1 039 088 likes, 276 102 compartidos y 58 969 comentarios</p> <p>Se realizaron 528 publicaciones.</p> <p>Mayo y junio fueron los meses en los que se publicó menos y se obtuvo una interacción superior a los meses anteriores, en los que se mantuvo un alto ritmo de publicación.</p>				

Parte II: Matriz de análisis de contenido de Twitter

En el siguiente apartado se anexarán todas las tablas que fueron llenadas semana a semana durante los seis meses (de enero a junio) que duró la recolección de datos de la cuenta de Twitter de la Policía Nacional del Perú. En cada una de ellas se ha resaltado las publicaciones con más interacción. Asimismo, se encontrará una tabla que resume los datos obtenidos al final de cada mes.

En total se analizaron 640 tuits.

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
1	01/01/16	Muchos de nosotros recibimos así el 2016, todo sea por un país más seguro. ¡Feliz #AñoNuevo!	Foto con texto	Efemérides	Año nuevo	10	19	0		Se adaptó a Twitter un mensaje de Facebook
2	01/01/16	¿Terminando la fiesta de #AñoNuevo? Recuerda no manejar...	Foto	Consejo	Si tomas no manejes	20	13	0		Muestra las consecuencias de manejar ebrio
3	01/01/16	¿Recibiste el 2016 en la playa o estás yendo a alguna? Ten en cuenta...	Foto con texto	Consejo	No nades si has bebido	3	6	0		
4	02/01/16	Desmentimos supuesta renuncia de nuestro director general...	Fotos + link	Noticias policiales	Falsa renuncia	11	8	0		
5	02/01/16	Desmienten que director de la PNP...	Retuit de RPP	Noticias policiales	Falsa renuncia	6	7	0		
6	05/01/16	José sigue siempre nuestras recomendaciones. #SéCómoJosé	Meme	Consejo	Seguridad en redes sociales	81	87	0		
7	06/01/16	Paseo de los Reyes Magos, representación tradicional de nuestra caballería...	Foto	Valores institucionales	Paseo de Reyes Magos	12	18	0		
8	06/01/16	#AHORA Los #ReyesMago llegan al Congreso obsequiando dulces a los niños y niñas...	Retuit del Congreso de la República	Valores institucionales	Paseo de Reyes Magos	11	14	0		
9	06/01/16	Iniciamos los consejos con nuestro Tío Chambita...	Retuit del Ministerio del Trabajo	Consejo	Presentación de un personaje	13	10	0		
10	06/01/16	@pcmperuosinfor alcanza muy buen desempeño presupuestal...	Retuit de Osinfor	Información	Uso de presupuesto	9	4	0		

11	07/01/16	¿Sabes qué es el #grooming? Prevenirlo está en tus manos	Ilustración + link	Consejo	Grooming	15	11	0		
12	07/01/16	Attention! What sports objects can you bring to Peru without paying taxes?	Retuit de Sunat	Información	Qué objetos puedes traer	20	8	0		
13	08/01/16	Estos son los resultados del operativo Gigante realizado...	Video	Noticias policiales	Logros de comisaría	4	8	0		Duración de 28 segundos
14	08/01/16	Diviértete sin excesos, te deseamos un buen fin de semana	Foto con texto	Consejo	Si bebes no manejes	7	11	0		
15	09/01/16	Si estás en la playa respeta la bandera de seguridad y evitemos hechos lamentables...	Ilustración de banderas	Consejo	Respetar las banderas en las playas	26	16	0		
16	09/01/16	Dirigido a niños y jóvenes desde los 6 hasta los 15 años. Informes e inscripciones...	Foto con texto	Consejo	Vacaciones útiles	3	1	0		
17	10/01/16	Si de verdad los quieres, no pongas en riesgo sus vidas...	Caricatura	Consejo	No manejes ebrio	41	33	0		
18	10/01/16	Dos sujetos han sido capturados al tratar de asaltar una farmacia...	Texto	Noticias policiales	Captura	6	12	1		
1er Análisis		En su mayoría los contenidos mantienen la estructura texto corto + imagen (ilustración / foto)		El contenido mayoritario es el de los consejos		298	286	1	El contenido de más interacción fue el meme SéComoJosé y la caricatura sobre no manejar ebrio. Los dos han sido publicados también en Facebook	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
19	11/01/16	Piénsalo dos veces	Foto de supuesto saqueo	Anuncio	Apología al delito	46	34	0		Se destaca su escucha activa
20	11/01/16	Altos mandos de @PoliciaPeru se reúnen con Jefe de Devida	Retuit de Devida	Noticias policiales	Reunión	3	3	0		
21	11/01/16	Nuestro agente encontró y devolvió 10 mil soles que halló...	Foto enlace	Valores institucionales	Devolución de dinero	14	12	0		
22	11/01/16	No te dejes sorprender, no reveles información sensible...	Foto enlace	Consejo	Fraude por mensaje de texto	9	3	0		
23	11/01/16	Durante este verano, incluso cuando no estés en la playa...	Ilustración	Consejo	Cuidado del sol	4	4	0		
24	11/01/16	La @PoliciaPeru nos recuerda que la apología a saqueos es un delito...	Retuit a Mininter	Anuncio	Apología a delito	40	26	0		
25	12/01/16	Les deseamos un excelente día	Ilustración	Frase	Motivación	7	8	0		
26	12/01/16	Cuando abordes un taxi #MandaLaPlaca...	Foto	Consejo	Apunta la placa del taxi	57	35	0		
27	12/01/16	Primer Llamamiento Ordinario para el Servicio Militar Voluntario 2016...	Retuit del Mindef	Anuncio	Convocatoria	8	4	0		
28	12/01/16	PJ condena a seis años de prisión a taxista por agredir a mujer...	Retuit de RPP	Noticia	Condena de delincuente	9	11	0		
29	13/01/16	Estamos listos para reaccionar ante cualquier emergencia...	Ilustración	Anuncio	Fenómeno de El Niño	19	25	0		

30	13/01/16	Ambos agentes regresaban de cumplir satisfactoriamente sus labores...	Fotografía	Anuncio	Fallecimiento de oficiales	3	4	0		
31	13/01/16	En los últimos días la #PNP recuperó estos vehículos...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Recuperación de vehículos	40	24	0		
32	13/01/16	Hace instantes rescatamos del mar a...	Foto	Noticias policiales	Rescate en playa	9	14	0		
33	13/01/16	#SeguridadEléctrica sigue estas recomendaciones...	Retuit de MEM Perú	Consejo	Prevenir riesgos eléctricos	8	6	0		
34	13/01/16	[NP] Región Policial Lima estará conformada por cuatro zonas...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Zonas operativas	11	8	0		
35	13/01/16	Compartimos contigo la historia de Kaleta...	Retuit de Devida	Información	Kaleta	2	2	0		
36	13/01/16	Pérez Guadalupe desmintió la renuncia de 13 mil policías...	Retuit de Perú 21	Noticias policiales	Inexistencia de protesta de la PNP	9	5	0		
37	14/01/16	@PolicíaPerú asigna 30 efectivos para patrullaje diario...	Retuit de munimolina	Noticias policiales	Patrullaje	5	3	0		
38	14/01/16	Ante casos de extorsión telefónica llámanos al 424-9524	Foto	Consejo	Estafas telefónicas	15	13	0		
39	14/01/16	Los propietarios pueden comunicarse...	Foto	Noticias policiales	Recuperación de vehículos	10	6	0		
40	15/01/16	¿Sales de fiesta este fin de semana? Recuerda que no tienes vidas extra...	GIF	Consejo	Si tomas no manejes	28	14	9		
41	16/01/16	Iniciamos el proceso de asimilación de oficiales y suboficiales de Servicios...	Foto link	Anuncio	Proceso de asimilación	18	12	0		
42	17/01/16	¡Es un niño! Policías asistieron a una gestante...	Foto link	Valores institucionale	Gestante	6	14	0		

				s						
43	17/01/16	Este es el lindo bebé que nació en un patrullero...	Video	Valores institucionales	Gestante	10	9	2		
44	17/01/16	¿Sabes cuáles son las obligaciones de la Policía al recibir una denuncia por violencia contra la #mujer?	Retuit de encuesta de Defensoría Perú	Encuesta	Violencia contra la mujer	30	8	0		
2do Análisis		Se realizan retuits a cualquier mención que la PNP tenga en los medios de comunicación		La mayoría de los contenidos son noticias y consejos		420	307	11	Los contenidos de más interacción fueron publicados anteriormente en Facebook	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
45	18/01/16	Lima está de aniversario y saludamos...	Foto	Efemérides	Aniversario de Lima	10	18	0		
46	18/01/16	Una muestra del trabajo que realizamos...	Retuit de región Callao	Noticias policiales	Medidas contra la inseguridad	5	4	0		
47	18/01/16	Conoce cuáles son las obligaciones de la @PoliciaPeru...	Retuit de Defensoría Perú	Noticias policiales	Obligaciones de la PNP en denuncia contra la mujer	12	2	0		
48	18/01/16	Dos de nuestros agentes encontraron 11500 soles...	Foto link	Valores institucionales	Devolución de dinero	6	10	0		
49	18/01/16	¡Recuerda! Este verano y siempre...	Retuit del Minam	Consejo	Playa limpia	17	14	0		
50	18/01/16	No te dejes sorprender, no reveles información sensible...	Foto	Consejo	No respondas mensajes de texto estafa	10	15	0		
51	19/01/16	En caso de #Sismo puedes marcar el 119...	Retuit del MTC	Consejo	Sismo	26	19	0		
52	19/01/16	¡Buenos días! #PiensaPositivo	Ilustración	Frase	Positivismo	5	9	0		
53	19/01/16	¿Se puede grabar el accionar policial durante una intervención?	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Grabación de intervención policial	23	13	0		
54	18/01/16	¿Sabes cómo actuar ante una intervención policial?...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Grabación de intervención policial	36	20	0		
55	19/01/16	Capturan a comunicadora implicada en el caso La Centralita...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Captura	8	5	0		

56	20/01/16	Nuestros emergencistas lograron rescatar a cuatro mujeres...	Foto link	Noticias policiales	Rescate de incendio	3	6	0		
57	20/01/16	En lo que va del #Verano2016: más de 500...	Retuit	Noticias policiales	Número total de salvados	7	7	0		
58	20/01/16	La mayoría de casos debido a la imprudencia...	Foto	Noticias policiales	528 bañistas fueron rescatados...	3	3	0		
59	21/01/16	Reportan un incendio en el bulevar de Asia...	Texto	Noticias policiales	Incendio	16	12	4	Respuesta a tuit que cuestionaba que recién estén yendo	
60	21/01/16	@PolicíaPeru detiene a 23 personas con 16 kilos de cocaína...	Retuit de Crónica Viva	Noticias policiales	Incautación de droga	5	3	0		
61	21/01/16	#PrepáratePerú Ante el riesgo por el #Fen...	Retuit de Prepárate Perú	Consejo	Tapa depósitos de agua	21	16	0		
62	22/01/16	Aproximadamente unos 100 niños se extravián cada domingo tan solo en la playa...	Captura de pantalla link	Noticias policiales	Niños extraviados en la playa	10	2	0		
63	22/01/16	Un #BuenCiudadano sabe cómo actuar...	Retuit de Minedu Perú	Consejo	Devolución de objetos perdidos	39	28	0		
64	22/01/16	Los propietarios de los vehículos pueden comunicarse...	Foto	Noticias policiales	Carros recuperados	8	3	0		
65	22/01/16	¿Planes para la noche? #sitomasnomanejes	Foto	Consejo	No manejes ebrio	15	15	0		Se realizó una gráfica con distintos vehículos que muestran las consecuencias de manejar ebrio

66	24/01/15	Intervenimos a dos sujetos que se encontraban inhalando terocal...	Texto	Noticias policiales	Detención de menores	3	6	6		
3er Análisis		Se realizaron un gran número de retuits, en especial a los tuits del Mininter	Los contenidos noticiosos son los preponderantes			288	230	10	No hubo un contenido de gran interacción que resalte entre los demás	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
67	25/01/16	Seamos partícipes del cambio	Ilustración	Frase	Optimismo	3	3	0		
68	25/01/16	#Callao: Policía incautó más de 120 kilos...	Retuit de Perú 21	Noticias policiales	Incautación de droga	8	13	0		
69	26/01/16	¿Lo recuerdas? #OrgulosoDeSerPolicía	Video y link	Noticias policiales	Destacada labor policial	12	14	0		
70	26/01/16	Enséñales a tus hijos que el policía es su amigo. Ayúdanos a ayudarlos	Ilustración	Consejo	Enseña a tus hijos a buscar ayuda policial	23	29	0		
71	26/01/16	Desde este 28 de enero se iniciará la devolución de aportes...	Retuit de Presidencia Perú	Noticias policiales	Devolución a fonavistas	68	66	0		
72	27/01/16	Bebé nació en un patrullero...	Video	Noticias policiales	Labor de parto	8	20	1		
73	28/01/16	Actuaremos drástica y firmemente durante los operativos...	Ilustración	Noticias policiales	Delitos en carnavales	10	13	0		
74	29/01/16	Puente Piedra: Policía recupera camión robado con mercadería...	Retuit de La República	Noticias policiales	Recuperación de camión	4	9	0		

75	29/01/16	A partir del 31 de enero deberás ingresar tu número de DNI en nuestros cajeros...	Retuit del Banco de la Nación	-	Uso de DNI	21	17	0		
76	29/01/16	Actos que reflejan la vocación de servicio y ganas de hacer la cosas...	Foto	Noticias policiales	Devolución de dinero	8	9	3		
77	30/01/16	Educa a tus hijos con la mejor herramienta: tu ejemplo	Foto	Frase	Sé el ejemplo de tus hijos	15	9	0		
78	30/01/16	En la playa o en la piscina procura vigilar a los niños...	Retuit del Mininter	Consejo	No descuides a tus hijos	27	15	0		
79	31/01/16	Un policía, un bombero y un heladero rescataron a un perrito del río Rímac...	Foto y link video	Valores institucionales	Rescate de perro	18	33	0		
4to Análisis		Los retuits de medios y de otras instituciones públicas son recurrentes		Los contenidos noticiosos son los que tienen mayoría		225	250	4	El contenido con más interacción es de Facebook	

RESUMEN DE ENERO		
Semana 1	298 retuits, 286 favoritos y 1 respuesta	18 tuits
Semana 2	420 retuits, 307 favoritos y 11 respuestas	26 tuits
Semana 3	288 retuits, 230 favoritos y 10 respuestas	22 tuits
Semana 4	225 retuits, 250 favoritos y 4 respuestas	13 tuits
Resumen	1271 retuits, 1073 favoritos y 26 respuestas	79 tuits

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
80	01/02/16	Que las excusas no sean impedimento para alcanzar nuestras metas...	Ilustración	Frase	Motivación	7	11	0		
81	01/02/16	Desarticulamos banda delictiva...	Video	Noticias policiales	Detención	8	14	4		
82	01/02/16	Rescatan a cuatro víctimas de trata de personas en Madre de Dios...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Rescate de víctimas de trata de personas	10	12	0		
83	02/02/16	Saludamos al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas...	Foto	Efemérides	Aniversario de las Fuerzas Armadas	4	11	0		
84	02/02/16	Conoce cómo actuar ante una intervención policial...	Retuit	Consejo	Intervención policial	71	50	0		
85	04/02/16	¿Sabes qué es lo que debe hacer ante la presencia de abejas?	Foto	Consejo	Llama a la Policía Ecológica	5	6	0		
86	04/02/16	Saludamos y felicitamos al @MineduPeru por su 179 aniversario...	Retuit del Minedu	Efemérides	Aniversario del Minedu	1	2	0		
87	04/02/16	Comparte esta información y colaboremos con el trabajo de la PNP...	Retuit del Mininter	Información	Uso de la fuerza policial	37	23	0		
88	05/02/16	¿Piensas salir a tomar hoy? Recuerda...	Foto	Consejo	Si bebes no manejes	35	39	4	Respuesta a consulta sobre auto mal estacionado	
89	05/02/16	Miembros de la @PoliciaPeru vienen cumpliendo sus funciones...	Retuit de Radio Nacional	Noticias policiales	Falso parto	11	11	0		Retuit de un medio para desmentir algo

90	05/02/16	Procedimos con la detención del suboficial... promotor de la huelga	Texto	Noticias policiales	Detención de suboficial	28	16	25		
91	05/02/16	Las dependencias policiales a nivel nacional laboran con normalidad	Texto	Noticias policiales	Actividad normal	14	12	9		
92	06/02/16	#Policía detuvo el tránsito y rescató una gatita...	Retuit de Perú 21	Valores institucionales	Rescate de gato	56	93	1		Tema humano
1er Análisis		Se sigue manteniendo la dinámica de compartir contenido de Facebook, retuitear apariciones en medios y tuits de otras instituciones públicas		Los retuits de carácter noticioso fueron los principales contenidos		287	300	43	Los tuits con más interacción fueron un consejo y un tuit lanzado de inmediato sobre la detención de un oficial que realizó una huelga	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
93	08/02/16	Les deseamos a todos un próspero año nuevo lunar...	Ilustración	Efemérides	Feliz año nuevo	18	34	3		
94	08/02/16	@elcomercio En 2 meses la PNP geolocalización 34 celulares...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Geolocalización de celulares	12	10	0		
95	09/02/16	Nuestra suboficial de primera Lissette Falcón logró disuadir...	Foto	Noticias policiales	Se evitó suicidio	7	13	0		
96	10/02/16	Hoy en el @DiaElPeruano, una crónica con la Unidad de Salvataje...	Retuit de periodista	Noticias policiales	Unidad de Salvataje	1	2	0		
97	10/02/16	Conoce cómo actuar ante una intervención policial...	Retuit del Mininter	Consejo	Qué hacer ante intervención policial	19	11	0		
98	11/02/16	Hallamos en el distrito de San Bartolo a niña de 5 años...	Texto	Noticias policiales	Hallazgo de niña	112	143	21	Se actualizó la noticia con más tuits	
99	11/02/16	Nuestro director general dará detalles sobre el rescate...	Texto	Noticias policiales	Hallazgo de niña	21	28	3		
100	11/02/16	Llega a las instalaciones de la Policía Aérea la niña Adrianna acompañada...	Foto	Noticias policiales	Hallazgo de niña	10	11	0		
101	11/02/16	Adrianna ya se encuentra con su mamá. Ambas...	Foto	Noticias policiales	Hallazgo de niña	18	37	1		
102	12/02/16	Nuestros policías atendieron un parto...	Foto	Valores institucionales	Labor de parto	15	20	1		
103	12/02/16	Se dio inicio a la ceremonia de ascenso póstumo	Texto	Valores institucionales	Ascenso póstumo	3	6	2		

				s						
104	12/02/16	Moquegua: fiscalización conjunta con @PoliciaPeru...	Retuit	Noticias policiales	Fiscalización	2	2	0		
105	12/02/16	Una dependencia policial sin perrita adoptada no es una dependencia...	Retuit de usuaria que posteó nota de La República	Valores institucionales	Adopción de un perro	5	4	0		
106	13/02/16	Familiares de suboficial brigadier (f)...recibieron la bandera de guerra, quepi y nuevos galones...	Foto	Valores institucionales	Nombramiento póstumo	2	10	0		
107	13/02/16	Respeto el color de las banderas ubicadas...	Ilustración	Consejo	Respeto las banderas en las playas	11	7	2		
108	13/02/16	Que tus celebraciones no sean el sufrimiento de los demás...	Ilustración	Consejo	Carnavales	4	7	4		
109	13/02/16	Disfruten de su fin de semana con moderación...	Foto	Consejo	Es viernes y los alcoholímetros lo saben	2	7	0		
110	14/02/16	¡Feliz de San Valentín!	Ilustración	Efemérides	San Valentín	7	19	1		
2do Análisis		Los retuits y los tuits acompañados de fotos son los contenidos principales		El contenido noticioso sigue siendo el mayoritario, en especial uno de los temas principales fue el hallazgo de una niña que había sido secuestrada		269	371	38	El tuit lanzado para anunciar el hallazgo de una niña que había sido raptada fue el que obtuvo mayor interacción	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
111	15/02/16	Policías devolvieron ochocientos soles...	Texto link	Valores institucionales	Devolución de dinero	5	13	1		
112	15/02/16	Capturamos a delincuente que golpeó con una piedra...	Texto	Noticias policiales	Captura	5	16	3		
113	16/02/16	Lamentamos los hechos ocurridos en San Isidro...	Texto link	Noticias policiales	Condena contra hechos violentos	8	12	4		
114	17/02/16	En breves momentos se dará inicio a la ceremonia de ascenso de efectivos...	Foto	Noticias policiales	Ceremonia de ascensos	12	19	4		
115	17/02/16	Con la presencia de nuestro director general y miembros del alto mando policial damos inicio a la ceremonia...	Texto	Noticias policiales	Ceremonia de ascensos	4	10	3		
116	17/02/16	Nuestro general PNP César... ofrece discurso...	Texto	Noticias policiales	Ceremonia de ascensos	5	7	0		
117	17/02/16	Se hizo entrega de un Diploma de Honor y una tableta de última generación a cada efectivo felicitado...	Texto	Noticias policiales	Ceremonia de ascensos	3	4	0		
118	17/02/16	Con la presencia de nuestro director general y miembros del alto,,	Texto	Noticias policiales	Ceremonia de ascensos	4	10	0		
119	18/02/16	Capturamos a la banda delictiva...	Foto	Noticias policiales	Captura	5	11	0		
120	19/02/16	Ahora en la Divincri PNP de Canto Rey: Intervenimos...	Texto	Noticias policiales	Intervención	3	12	2		
121	19/02/16	Capturamos a la banda "Los falsetes...	Cita tuit Correo	Noticias policiales	Captura de banda	3	8	0		

122	19/02/16	“Si tenemos lavadora en casa, utilicemos carga completa”...	Retuit del Ministerio de Vivienda	Noticias policiales	Cruzada por el agua	23	21	0		
123	19/02/16	Logramos detener a “Kisifur”, que habría integrado...	Cita de La República	Noticias policiales	Captura de asesino	2	5	1		
124	19/02/16	Recuperamos vehículo robado hace nueve años...	Texto link	Noticias policiales	Recuperación de vehículo	5	3	4		
125	19/02/16	Todas nuestras unidades especializadas se han desplazado para dar con los delincuentes...	Texto	Noticias policiales	Acciones ante hecho delictivo	26	35	8		Rápido comunicado de acciones tomadas ante hecho delictivo
126	19/02/16	Capturamos a un presunto microcomercializador de pasta básica...	Foto link	Noticias policiales	Captura	0	1	1		
127	19/02/16	Decomisamos más de 25 kilos de hoja de coca de procedencia ilegal	Foto link	Noticias policiales	Decomiso de droga	1	1	1		
128	20/02/16	Presentamos a las 12:30 horas en Dirandro la mayor incautación...	Texto	Noticias policiales	Decomiso de droga	3	11	4		
129	21/02/16	Esta madrugada capturamos al “Gordo Puig”	Texto	Noticias policiales	Captura de ladrón	13	21	1		
3er Análisis		En general se realizaron tuits de solo texto. En algunos casos hubo presencia de link o foto		Fue una semana de puro contenido noticioso sobre el accionar policial		130	220	37	El tuit de más interacción fue lanzado en relación con un robo ocurrido recientemente	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
130	22/02/16	Tengan todos un buen lunes...	Foto / frase	Efemérides	Día del Pensamiento Scout	6	12	0		
131	22/02/16	Capturamos a 15 integrantes de la banda delincencial...	Texto	Noticias policiales	Captura de delincuentes	2	18	5	Actualización de la noticia	
132	22/02/16	La presentación y detalles de la captura de 15 integrantes de la banda...	Texto	Noticias policiales	Captura	0	5	0		
133	22/02/16	Capturamos a sujeto con más de cinco kilos de droga...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	8	1		
134	22/02/16	Lluvia intensa produce desborde...	Retuit de Prepárate Perú	Noticias policiales	Desborde de río	8	16	0		
135	22/02/16	Buscan a menor de 10 años...	Retuit de Exitosa	Noticias policiales	Desaparición	24	7	0		
136	23/02/16	Capturamos a sujeto que habría disparado a policía...	Texto	Noticias policiales	Captura	8	16	3		
137	23/02/16	Recuperamos un objeto de nuestro patrimonio cultural en Cusco	Texto link	Noticias policiales	Recuperación de patrimonio	7	11	1		
138	23/02/16	Lluvia intensa produce desborde de río...	Retuit de Prepárate Perú	Noticias policiales	Desborde del río Karuma	2	5	0		
139	23/02/16	Intervenimos una galería en Lince...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	0	6	3		

140	23/02/16	Realizamos operaciones contra el narcotráfico...	Foto link	Noticias policiales	Operaciones contra el narcotráfico	2	5	0		
141	24/02/16	Capturamos a presunto cabecilla de banda...	Foto link	Noticias policiales	Captura	5	10	3		
142	24/02/16	No seas indiferente, en estos días... ayúdanos a cuidarlos dándoles agua	Foto	Valores institucionales	Da agua a un perro	62	63	4		
143	24/02/16	Rescatamos a mujer que iba a ser violada...	Cita de Panamericana	Noticias policiales	Detención de falso taxista	7	15	4		
144	24/02/16	Detuvimos a sujeto que contrató sicarios...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	7	4		
145	24/02/16	Recuperamos artefactos robados...	Foto link	Noticias policiales	Recuperación de objetos	0	7	1		
146	24/02/16	Hallamos más de 142 kilos de droga...	Foto link	Noticias policiales	Decomiso de droga	1	3	0		
147	25/02/16	Capturamos a tres sujetos dedicados a robo de locales...	Foto link	Noticias policiales	Captura	0	7	2		
148	25/02/16	Intervenimos a sujetos involucrados en arrebatos	Cita de La República	Noticias policiales	Captura	1	3	0		
149	25/02/16	Desbaratamos banda delincencial... Piura	Foto link	Noticias policiales	Captura	5	14	1		
150	25/02/16	Hoy clausuramos el curso "Niño Emergencista 2016" en Junín	Foto link	Noticias policiales	Captura	4	7	0		
151	25/02/16	Te brindamos recomendaciones al abordar un taxi	Texto link	Consejo	Abordaje de taxi	2	3	0		
152	25/02/16	Decomisamos más de 100 kilos de droga...	Foto link	Noticias	Decomiso de droga	2	5	0		

				policiales						
153	25/02/16	Participa con tus consultas sobre el cuidado...	Retuit a Essalud	Anuncio	Atención en línea	8	9	0		
154	26/02/16	Ampliamos el proceso de asimilación...	Foto link	Noticias policiales	Proceso de asimilación	5	10	2		
155	26/02/16	Desarticulamos una banda implicada en robo...	Foto link	Noticias policiales	Captura	6	15	5		
156	29/02/16	Les deseamos a todos una buena semana...	Foto	Frase	El que sigue la consigue	79	60	14	Respuesta comentario de aprecio hacia la PNP	Se utilizó el contexto de Leonardo Dicaprio
157	29/02/16	En una rápida intervención, la Policía Nacional capturó a dos raquetos...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Captura	3	5	0		
158	29/02/16	Solo cuatro de las cinco rutas alternas a carretera Central están habilitadas...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Bloqueo de carretera	12	3	0		
159	29/02/16	Se logró capturar a tres sujetos implicados en narcotráfico...	Cita de El Comercio	Noticias policiales	Captura de narcotraficantes	1	4	2		
160	29/02/16	Rescatan a tres personas atrapadas en el río Rímac	Retuit de Prepárate Perú	Noticias policiales	Rescate de personas	9	11	0		
161	29/02/16	Intervenimos a dos presuntos integrantes de banda...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	2	1		
162	29/02/16	Felicitamos en el día de su aniversario a la Dirección de Bienestar...	Foto link	Efemérides	Aniversario de Dirección de Bienestar	0	3	2		
163	29/02/16	Tránsito vehicular seguirá restringido...	Retuit de Sutran	Noticias policiales	Restricción vehicular	11	3	0		
4to Análisis		Los tuits presentan tanto foto, que ilustra lo que se menciona en el texto, como link que deriva a Tumblr para que cualquier persona		Los tuits de carácter noticioso son el contenido por excelencia de Twitter		286	378	58	El tuit de mayor interacción fue uno de carácter humano sobre dar de beber a los perros en verano. Por su parte, el	

	interesada pueda leer la nota de prensa respectiva					segundo aprovechó el Óscar obtenido por Leonardo Dicaprio para dar un mensaje
--	--	--	--	--	--	---

RESUMEN DE FEBRERO		
Semana 1	287 retuits, 300 favoritos y 43 respuestas	13 tuits
Semana 2	269 retuits, 371 favoritos y 38 respuestas	18 tuits
Semana 3	130 retuits, 220 favoritos y 37 respuestas	19 tuits
Semana 4	286 retuits, 378 favoritos y 58 respuestas	34 tuits
Resumen	972 retuits, 1269 favoritos y 176 respuestas	84 tuits

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
164	01/03/16	Una mala alimentación en la etapa escolar es perjudicial...	Ilustración	Consejo	Buena alimentación escolar	10	18	0		
165	01/03/16	Incautamos 285 kilos de droga en Puno...	Foto link	Noticias policiales	Incautación de droga	6	10	0		
166	02/03/16	¿Has recibido este tipo de mensajes? No reveles información sensible...	Foto	Consejo	Estafas por mensaje	23	9	4		

167	02/03/16	@Policia Colombia y @PoliciaPeru imponen condecoraciones...	Retuit de Policía de Ecuador	Noticias policiales	Condecoraciones	34	24	0		Se destaca el retuit a instituciones policiales de otros países
168	02/03/16	Felicitemos a nuestros hermanos de la @PoliciaEcuador...	Foto	Efemérides	Aniversario de la Policía Nacional de Ecuador	1	3	0		
169	02/03/16	280 policas brindan protección...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Resguardo en carretera Central	17	11	0		
170	02/03/16	Se habilitó el tránsito en la ruta alterna 2...	Retuit de Sutran	Anuncio	Desbloqueo de carretera	27	10	0		
171	03/03/16	Decomisamos 5350 pares de zapatillas	Texto link	Noticias policiales	Decomiso	1	6	0		
172	04/03/16	Desarticulamos banda delictiva "Los raqueteros..."	Foto link	Noticia policiales	Desarticulación	7	14	4		
173	04/03/16	Nuestros policas se encuentran en inmediaciones del incendio...	Texto	Noticias policiales	Apoyo en incendio	3	7	0		
174	04/03/16	Se acerca la temporada escolar, no olvides mantener a tus hijos hidratados...	Ilustración	Consejo	Mantén a tus hijos hidratados	8	12	0		
175	04/03/16	Incendio cerca de la Estación Naranjal...	Texto	Noticias policiales	Incendio	4	4	0		
1er Análisis		Se continúa con la estructura de los tuits que incluyen texto, foto y link		El contenido noticioso se intercala con consejos provenientes de Facebook		141	128	8		No hay tuits con gran interacción

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
167	07/03/16	Capturamos a sujeto que habría disparado...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	4	0		
177	07/03/16	#Ica. Con la PNP y JEE realizamos una intervención en Chíncha...	Retuit de Defensoría del Pueblo	Noticias policiales	Intervención en Chíncha	3	6	0		
178	08/03/16	Un afectuoso y cordial saludo... Día Internacional de la Mujer...	Foto	Efemérides	Día Internacional de la Mujer Policía	13	23	2		Los protagonistas son miembros de la institución
179	08/03/16	Por personas como tú somos capaces de darlo todo...	Foto	Efemérides	Día de la Mujer	7	25	2		Los protagonistas son miembros de la institución
180	08/03/16	Toda mujer es madre aunque no tenga hijos...	Foto	Efemérides	Día de la Mujer	11	24	15		Los protagonistas son miembros de la institución
181	08/03/16	El 8 de marzo es el día de la mujer, belleza, el encanto...	Foto	Efemérides	Día de la Mujer	7	23	0		
182	08/03/16	La verdadera belleza de una mujer se refleja en su alma...	Foto	Efemérides	Día de la Mujer	5	21	2		
183	08/03/16	Gracias por su valentía, coraje y abnegación. #OrgullosasDeSerPolicia	Foto	Efemérides	Día de la Mujer	16	37	1		
184	10/03/16	Negrita fue rescatada del río Rímac y ha sido adoptada...	Foto link	Valores institucionales	Adopción de mascota	11	30	0		
185	11/03/16	Capturamos a tres sujetos implicados en robo	Foto link	Noticias	Captura	3	18	2		

		agravado...		policiales						
186	12/03/16	Nuestra técnica Julissa Castro redujo a dos sujetos armados...	Texto link	Noticias policiales	Captura	3	11	1		
187	12/03/16	Nuestro técnico Ricardo Clemente ha atendido 24 partos...	Foto link	Valores institucionales	Policía destacado	6	25	3		
2do Análisis		El recurso más utilizado fue el de texto con foto, seguido del de foto con link		Los tuits estuvieron enfocados en el Día de la Mujer, para lo cual se lanzaron varias frases acompañadas de imágenes de la policía femenina		87	247	28	El tuit con más interacción estuvo relacionado con el Día de la Mujer	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
188	14/03/16	Les deseamos a todos un buen inicio de semana...	Ilustración	Efemérides	Optimismo	6	14	2		
189	15/03/16	Decomisamos 28 kilos de alcaolide de cocaína en Huánuco...	Foto link	Noticias policiales	Decomiso de droga	0	2	2		
190	15/03/16	#Policiales: Encuentran plantación de #marihuana en chacra...	Retuit de Radio Uno	Noticias policiales	Plantación de drogas	4	4	0		
191	16/03/16	Hábitos de seguridad: Al abordar un taxi #MandaLaPlaca...	Foto	Consejo	Manda la placa	24	19	7		
192	16/03/16	Capturamos a dos sujetos implicados en el hurto...	Foto	Noticias policiales	Captura	1	14	0		
193	16/03/16	Escuadrón Verde capturó a sujeto vendiendo droga...	Texto	Noticias policiales	Captura	5	11	2		

194	17/03/16	Enviemos a nuestros hijos al colegio con ropa ligera...	Ilustración	Consejo	Usar ropa ligera	20	39	0		
195	18/03/16	Escolares reciben clases en nuestra dependencia policial Andrés...	Foto link	Noticias policiales	Clases en dependencia Andrés Avelino Cáceres	6	14	3		
196	18/03/16	Iniciamos campaña para el uso de los cruceros...	Foto link	Noticias policiales	Inicio de campaña	1	14	3		
197	19/03/16	#GraiLaValle: La delincuencia es estudiada por la Policía, producto de ello...	Texto	Noticias policiales	Caso Gral Lavalle	2	6	0		
198	19/03/16	#GraiLaValle: Hoy se capturaron dos bandas de raqueteros...	Texto	Noticias policiales	Caso Gral Lavalle	4	12	8		
199	19/03/16	#DirgenPNP: los sucesos de hoy ocurridos en el centro financiero...	Texto	Noticias policiales	Investigación	4	16	6		
200	19/03/16	En operativos antidrogas intervenimos a tres ciudadanos...	Foto link	Noticias policiales	Captura	3	9	2		
201	19/03/16	En esta Hora del Planeta, ilumina al mundo con una Acción Climática...	Foto	Efemérides	La Hora del Planeta	28	29	0		
202	20/03/16	¿Policías incorruptibles? ¡Claro que hay! Conócelos en este momento...	Retuit de Fernando Kanno	Valores institucionales	Buena acción policial	4	11	0		
3er Análisis		Los tuits se limitaron al texto y en algunos casos se agregaron fotos		Semana de contenido noticioso		112	214	35	El tuit con más interacción es un contenido de Facebook	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
203	21/03/16	Recuperamos tráiler repleto de abarrotes en Lima	Foto link	Noticias policiales	Recuperación de vehículo	7	12	2		
204	21/03/16	Capturamos a dos sujetos dedicados a la micro-comercialización de droga en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Capturas	2	12	2		
205	21/03/16	La lucha contra la corrupción es constante en nuestra institución...	Foto link	Noticias policiales	Lucha contra la corrupción	2	12	1		
206	21/03/16	En este país hermoso no cabe lugar el racismo...	Ilustración	Efemérides	Día Internacional de Eliminación de la Discriminación Racial	26	53	3		
207	22/03/16	Conoce a los delincuentes más buscados. Si tienes...	Foto	Noticias policiales	Los delincuentes más buscados	112	39	4		
208	22/03/16	Capturamos a presuntos integrantes de banda delictiva, implicados en robo agravado...	Foto	Noticias policiales	Captura	2	10	1		
209	22/03/16	Logramos la intervención de dos sujetos luego de una persecución...	Link de Youtube	Noticias policiales	Captura	3	8	0		
210	22/03/16	Ten en cuenta estas medidas de seguridad si piensas asistir al partido...	Foto link	Noticias policiales	Recomendación ante partido	3	7	1		
211	23/03/16	Detuvimos a dos presuntos microcomercializadores...	Texto link	Noticias policiales	Captura	4	7	4		
212	23/03/16	Lanzamos en Lambayeque el plan de seguridad de Control de carreteras por Semana Santa...	Foto link	Noticias policiales	Control de carreteras	3	9	0		

213	23/03/16	“Cumpliendo con su rol constitucional, las Fuerzas Armadas y la @PoliciaPeru contribuyen...	Retuit del Consejo de Ministros	Noticias policiales	Cita del premier Pedro Cateriano	5	3	0		
214	23/03/16	Detuvimos a presunto “burrier” español en el Callao...	Foto link	Noticias policiales	Detención	2	10	0		
215	23/03/16	Capturamos a sujeto por arrebato de cartera en transporte público...	Foto link	Noticias policiales	Detención	3	13	7		
216	23/03/16	Decomisamos 25 kilos de coca negra en Huancavelica...	Foto link	Noticias policiales	Decomiso de droga	0	5	0		
217	23/03/16	Intervenimos a mujer requisitoria por el delito de hurto agravado...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	8	1		
218	23/03/16	Si manejas no te distraigas. Tu imprudencia puede ser fatal...	Foto link	Consejo	Si tomas no manejes	12	12	2		
219	23/03/16	Empezó el feriado largo, disfrute con moderación...	Foto	Consejo	Si bebe no manejes	84	70	5		
220	26/03/16	A balazos detienen a banda de marcas...	Retuit de Correo	Noticias policiales	Detención	9	20	0		
221	27/03/16	Detuvimos a dos sujetos implicados en presunto ultraje...	Foto link	Noticias policiales	Detención	4	5	0		
222	27/03/16	Incautamos más de 60 mil soles en mercadería de contrabando en Puno...	Foto link	Noticias policiales	Incautación	5	10	2		
223	27/03/16	En eficaz operativo de interdicción al TID incautamos 32 bidones...	Foto link	Noticias policiales	Incautación	6	16	2		
224	28/03/16	Gral. Gentile: Información de ciudadano colaborador permitió la captura...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Captura	5	10	1		

225	29/03/16	Capturamos a presuntos integrantes de banda “Los raqueteros de Catacaos” en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Captura	4	18	6		
226	30/03/16	Capturamos a sujeto implicado en robo de vivienda en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Captura	4	20	5		
227	30/03/16	Capturamos a sujeto por tenencia ilegal de arma de fuego en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Captura	6	22	13		
228	30/03/16	Con o sin TT las investigaciones seguirán su curso...	Foto	Anuncio	Investigación a grupo hacker Legión Holk	279	491	300		
229	30/03/16	Cada unida de transporte con material tiene custodia de la @PoliciaPeru...	Retuit de la ONPE	Noticias policiales	Resguardo policial	12	22	0		
4to Análisis		Los tuits contaron en su mayoría tanto con foto como link		Semana de contenido noticioso. Gran cantidad de tuits sobre capturas y temas relacionados		606	924	362	El tuit con más interacción es propio de Twitter	

RESUMEN DE MARZO		
Semana 1	141 retuits, 128 favoritos y 8 respuestas	12 tuits
Semana 2	87 retuits, 247 favoritos y 28 respuestas	12 tuits
Semana 3	112 retuits, 214 favoritos y 35 respuestas	15 tuits
Semana 4	606 retuits, 924 favoritos y 362 respuestas	27 tuits
Resumen	946 retuits, 1543 favoritos y 433 respuestas	66 tuits

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
230	01/04/16	En las últimas 24 horas se logró recuperar quince vehículos...	Foto	Noticias policiales	Recuperación de noticias	48	36	7		
231	01/04/16	Nuestro suboficial PNP Guillermo Palomino Calderón se enfrentó...	Texto link	Noticias policiales	Asalto frustrado	13	32	7		
232	01/04/16	Decomisamos más de 100 kilos de cocaína en camión	Foto link	Noticias policiales	Decomiso de droga	6	6	3		
233	01/04/16	Cayó banda delictiva “Los techeros de El Agustino”...	Foto link	Noticias policiales	Captura de banda	1	6	3		
234	01/04/16	Capturamos a presunto microcomercializadores de drogas...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	5	1		
235	01/04/16	Incautamos productos de piñatería de procedencia ilegal en Lima...	Foto link	Noticias policiales	Decomiso	2	9	1		
236	01/04/16	Ministro #PerezGuadalupe: se utilizarán todas las herramientas legales...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Declaración de ministro	13	12	9		
237	02/04/16	Detuvimos a sujeto implicado en delito contra el patrimonio...	Texto link	Noticias policiales	Captura	3	5	1		
238	02/04/16	Desarticulamos banda delictiva “Palanqueros de la Noche” en Lima...	Foto link	Noticias policiales	Desarticulación de banda	5	7	2		
239	02/04/16	Capturamos a una persona implicada en delito contra la vida...	Foto link	Noticias policiales	Captura	0	8	1		
240	02/04/16	Intervenimos a tres sujetos implicados en delito contra el patrimonio...	Foto link	Noticias policiales	Captura	5	15	0		

241	02/04/16	Organizamos acción cívica en beneficio de pobladores de escasos recursos...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	13	0		
242	02/04/16	Incautamos 100 kilos de cocaína en un camión...	Cita de Perú 21	Noticias policiales	Incautación	4	6	1		
243	04/04/16	Capturamos a uno de los delincuentes más buscados...	Texto link	Noticias policiales	Captura	3	10	1		
244	04/04/16	Incautamos madera ilegal en Iquitos...	Texto link	Noticias policiales	Incautación	5	11	0		
245	05/04/16	Recuperamos cuatro vehículos robados en Lima...	Texto link	Noticias policiales	Vehículos recuperados	2	10	0		
246	05/04/16	Hoy queremos recordarles, otra vez, que no deben creer todo lo que encuentran en internet...	Foto / meme	Consejo	No creas todo lo que ves en internet	232	177	5		
247	05/04/16	Capturamos a dos sujetos con cerca de nueve kilos de pasta básica de cocaína...	Texto link	Noticias policiales	Captura	3	7	1		
248	05/04/16	Desarticulamos banda delincencial...	Foto link	Noticias policiales	Captura	3	9	1		
249	05/04/16	Destruimos laboratorio de procesamiento de pasta básica...	Texto link	Noticias policiales	Destrucción de laboratorio de droga	1	3	0		
250	05/04/16	Inspectoría General ya tiene el video e investigará los hechos sucedidos en Puerto Maldonado...	Texto link	Noticias policiales	Investigación	5	3	0		
251	05/04/16	Capturamos a sujeto requisitoriado por el delito de terrorismo en el Callao	Foto link	Noticias policiales	Captura	5	15	0		
252	05/04/16	Dos policías devolvieron dinero hallado en un cajero...	Foto link	Valores institucionales	Devolución de dinero	6	19	2		

253	05/04/16	Si participas en una marcha, hazlo pacíficamente...	Retuit del Mininter	-	Invocación a marcha pacífica	56	54	0		
254	06/04/16	Capturamos a dos integrantes de la banda delictiva...	Texto link	Noticias policiales	Captura	12	22	0		
255	06/04/16	Detuvimos a sujeto implicado en tenencia ilegal de un arma...	Foto link	Noticias policiales	Detención	2	3	3		
256	06/04/16	Capturamos a dos sujetos implicados en robo agravado en farmacia...	Foto link	Noticias policiales	Captura	3	10	1		
257	06/04/16	Intervenimos a sujeto por conducir un vehículo en estado de ebriedad...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	7	5		
258	06/04/16	En su trigésimo noveno aniversario, saludamos a todos los integrantes del glorioso Escuadrón de Emergencia...	Foto link	Efemérides	Aniversario	15	45	4		
259	06/04/16	Caen cinco presuntos delincuentes dedicados al racketeo...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	2	0		
260	06/04/16	Policía detuvo a sujeto que habría violado a su hijastra...	Texto link	Noticias policiales	Detención	3	9	2		
261	06/04/16	Más de 15 mil operativos policiales realizó el Escuadrón de Emergencia...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Operativos	7	11	0		
262	06/04/16	#ENVIVO: @PolicíaPeru intervino enorme prostíbulo...	Retuit de ATV Noticias	Noticias policiales	Intervención	1	2	0		
263	07/04/16	Capturamos a tres personas con 30 litros de latex...	Foto link	Noticias policiales	Captura	0	4	0		
264	07/04/16	Capturamos a "raqueteros"...	Foto link	Noticias policiales	Captura	3	23	2		

265	07/04/16	Se logró capturar a delincuente que dio muerte a policía	Foto link	Noticias policiales	Captura	4	11	2		
266	07/04/16	Logramos desarticular 78 bandas de arrebataadores...	Foto link	Noticias policiales	Desarticulación	4	10	0		
267	07/04/16	Incautan siete camiones valorizados en tres millones de soles...	Foto link	Noticias policiales	Incautación	2	2	0		
268	07/04/16	Decomisamos una tonelada de droga...	Foto link	Noticias policiales	Decomiso	5	4	1		
269	07/04/16	Capturamos a sujeto que grababa partes íntimas de escolares...	Foto link	Noticias policiales	Captura	4	13	0		
270	07/04/16	Este es otro engaño que circula por internet...	Foto link	Consejo	Falsa cartilla de votación	80	28	5		
271	07/04/16	Apoyemos a nuestros valerosos bomberos...	Cita de Policía Peruana	Anuncio	Apoyo a los bomberos	8	10	1		
272	07/04/16	Detuvimos a microcomercializador de droga en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Detención	1	7	0		
273	07/04/16	¿Cartilla para ley animalista? @PoliciaPeru recordó que esto es un engaño...	Retuit de Sociedad El Comercio	Consejo	Falsa cartilla de ley animalista	24	8	0		
274	07/04/16	Capturamos a tres sujetos implicados en presunto robo agravado...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	5	0		
275	07/04/16	Intervenimos a sujeto implicado...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	3	0		
276	07/04/16	Desarticulamos presunta banda de "tenderos" en San Juan de Miraflores...	Foto link	Noticias policiales	Desarticulamos banda	3	7	2	Respuesta a comentario de por qué le cubren los ojos	

277	07/04/16	#ONPE: Estas son las multas por omisión al sufragio...	Retuit de la ONPE	Noticias policiales	Sobre las multas	21	11	0		
278	07/04/16	#EsSaludInforma: ¿Tienes dudas sobre cómo validar tus descansos médicos?...	Retuit de Essalud	Información	Descansos médicos	15	11	0		
279	07/04/16	Ella es Fortunita Aguirre y al igual que tú, ella tampoco conoce la palabra rendirse...	Retuit del Minagri	Noticia	Mujeres de orgullo	26	31	0		
280	07/04/16	Capturamos presunto microcomercializador de drogas...	Foto link	Noticias policiales	Captura	3	5	0		
281	07/04/16	¿No sabes si la placa de tu vehículo es la correcta? Conoce...	Retuit de Sutran	Consejo	Tipos de placas vehiculares	12	5	0		
282	07/04/16	La ley establece los delitos contra el derecho de sufragio. Te informamos al respecto...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Delitos contra el derecho de sufragio	16	15	0		
283	07/04/16	#Elecciones2016: 200 policías resguardarán estaciones...	Retuit de Perú 21	Noticias policiales	Resguardo policial	4	8	0		
284	07/04/16	PNP presenta a primo de "Caracol", acusado de seis asesinatos...	Retuit de RPP	Noticias policiales	Captura	6	8	0		
285	07/04/16	¡Descubre más del Registro Nacional de Grados y Títulos!	Retuit de Sunedu	-	Ley Universitaria	22	19	0		
286	08/04/16	Realizamos operaciones contra la minería ilegal en Ica	Foto link	Noticias policiales	Minería ilegal	3	9	0		
287	08/04/16	Incautamos cerca de 28 mil pies tablares...	Foto link	Noticias policiales	Incautación	8	13	1		
288	08/04/16	Revalidación de licencia de conducir Clase A...	Retuit de MTC Perú	Noticia	Revalidación de licencia	13	11	0		

289	08/04/16	¿Ya empezó la #LeySeca? El plazo de 48 horas se redujo...	Foto / conversación ficticia	Anuncio	Ley seca	94	76	0		
290	08/04/16	@PoliciaPerú presenta Plan de Operaciones a ejecutarse durante comicios...	Radio Nacional	Noticias policiales	Plan de operaciones	3	3	0		
291	09/04/16	A las 8 a.m. empieza la #LeySeca, así que decidiste salir a divertirse...	Foto	Consejo	Si tomas no manejes	73	79	18		
292	09/04/16	Material electoral es trasladado en más de 100 camiones con custodia de @PoliciaPeru	Retuit de la ONPE	Noticias policiales	Resguardo policial	14	21	0		
293	09/04/16	#Arequipa: 3 mil efectivos brindarán seguridad en toda la región...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Seguridad en elecciones	5	10	0		
294	09/04/16	Condenamos el atentado que sufrió una patrulla del @EjercitoPeru...	Foto	Anuncio	Deceso	229	247	44		
295	10/04/16	Pdte. Humala: @CCFAA_PERU y @PoliciaPeru no bajarán la guardia...	Retuit de Radio Nacional	Noticias policiales	Declaración de presidente	7	5	0		
296	10/04/16	Les recordamos que no existe una cartilla adicional a la que corresponde a las elecciones generales...	Foto	Consejo	Falsa cartilla	26	11	0		
297	10/04/16	Nos encontramos resguardando los centros de votación...	Foto link	Noticias policiales	Resguardo policial	17	42	4		
1er Análisis		Los tuits propios de la institución siguieron la estructura foto + link. Asimismo, hubo gran cantidad de retuits de medios y a otras instituciones		Se difundieron gran cantidad de noticias policiales, superior a semanas anteriores. El tema preelectoral estuvo presente		1227	1364	141	El tuit con más interacción fue un contenido exclusivo de la plataforma e hizo referencia a un atentado cometido contra el Ejército	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
298	11/04/16	#Policia: Sujeto acusado de violación fue detenido tras emitir su voto...	Retuit de Policía Peruana	Noticias policiales	Radio Uno	2	3	0		
299	11/04/16	Detuvimos a dos presuntos integrantes de banda delictiva dedicados a la receptación de vehículos...	Texto link	Noticias policiales	Detención	3	12	3		
300	11/04/16	Nuestra institución lamenta profundamente esta pérdida...	Foto	Valores institucionales	Deceso	53	73	1		
301	11/04/16	Intervenimos locales que vendían bebidas alcohólicas...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	1	5	0		
302	11/04/16	Desarticulamos banda “Los Griferos” dedicada al robo agravado...	Foto link	Noticias policiales	Desarticulación	2	8	1		
303	11/04/16	Realizamos patrullaje mixto integrado por miembros de las juntas vecinales en el Cusco...	Foto link	Noticias policiales	Patrullaje	5	7	1		
304	11/04/16	Detuvimos a presunto integrante de banda de “raqueteros”...	Foto link	Noticias policiales	Detención	2	9	0		
305	11/04/16	Mediante información ciudadana se ha capturado a cuatro de #LosMásBuscados...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Captura	30	23	0		
306	12/04/16	Intervenimos a presunto microcomercializador de drogas en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	5	2		
307	12/04/16	Cuidado con las redes públicas desconocidas, no sabes de dónde proceden...	Foto link	Consejo	No te conectes desde una red pública	22	15	0		
308	12/04/16	Capturamos a requisitoriado por extorsión en Piura...	Texto link	Noticias	Captura	0	2	1		

				policiales						
309	12/04/16	Detuvimos a implicado en un frustrado robo...	Foto link	Noticias policiales	Detención	1	12	0		
310	12/04/16	@PoliciaPeru captura a hinchas del #Atlético Nacional por robo	Retuit de Expreso	Noticias policiales	Captura de hinchas	1	2	0		
311	12/04/16	Capturamos a tres sujetos integrantes de peligrosa banda...	Foto link	Noticias policiales	Captura	3	11	2		
312	12/04/16	Jorge Chávez: intervienen a dos cubanas...	Retuit de América...	Noticias policiales	Detención	4	5	0		
313	12/04/16	Garantizamos seguridad en clásico Alianza Lima...	Video Youtube	Noticias policiales	Seguridad en partido	0	4	0		
314	12/04/16	Valeroso policía se enfrentó a tres raqueteros...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Asalto frustrado	25	30	0		
315	12/04/16	NP Homicidios en el Callao se redujeron durante el estado de emergencia...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Reducción de asaltos	8	9	0		
316	13/04/16	Capturamos a dos presuntos "robacarros"...	Texto link	Noticias policiales	Captura	5	11	1		
317	13/04/16	Decomisamos 59 kilos de marihuana...	Foto link	Noticias policiales	Decomiso de droga	4	10	1		
318	13/04/16	Recuperamos quince vehículos robados en Lima...	Texto link	Noticias policiales	Recuperación de vehículos	3	6	1		
319	13/04/16	Dictan prisión preventiva contra sujeto que participó en muerte de policía...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Prisión preventiva	2	2	0		
320	13/04/16	Intervenimos a ocho colombianos en Chiclayo por ingreso ilegal al país...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	2	9	4		

321	13/04/16	Detuvimos en Huánuco a pasajero de transporte público con más de tres kilos de droga...	Texto link	Noticias policiales	Detención	2	8	0		
322	13/04/16	Compartimos con ustedes nuestro #HoroscopoPolicial	Foto	Consejo	Horóscopo policial	23	25	5		
323	13/04/16	Capturamos a microcomercializador de droga en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	8	2		
324	13/04/16	Hoy operativo interdicción contra la #mineriailegal no metálica en el sector...	Retuit de Acafmira-Perú	Noticias policiales	Operativo contra minería ilegal	8	10	0		
325	13/04/16	¡Ser víctima de #trata de personas es muy fácil! Si ves estos anuncios, primero infórmate...	Retuit del Mininter	Consejo	Avisos falsos	72	47	0		
326	14/04/16	Cuidado, el ofrecimiento para instalar la falsa actualización...	Foto	Consejo	Falsa actualización de Whatsapp	50	34	0		
327	14/04/16	Intervenimos inmueble donde reproducían discos sin autorización...	Foto link	Consejo	Intervención	7	15	0		
328	14/04/16	Policía incautó 197 kilos de cocaína en una vivienda...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Incautación de droga	4	3	0		
329	14/04/16	27 detenidos por homicidio deja a la fecha estado de emergencia en el #Callao...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Estado de emergencia	12	6	0		
330	14/04/16	@PoliciaPeru rescató a seis adolescentes víctimas de #Tratadepersonas	Retuit de DSGD Mininter	Noticias policiales	Rescate de adolescentes	5	2	0		
331	14/04/16	#Policiales: Capturan a cuatro cogotos en el cono sur...	Retuit de Radio Uno	Noticias policiales	Captura	2	1	0		
332	14/04/16	Capturamos a dos sujetos implicados en presunta extorsión en Piura...	Texto link	Noticias policiales	Captura	2	6	1		
333	14/04/16	Villa El Salvador: Desbarataron banda de robacasas...	Retuit de	Noticias	Captura	8	5	0		

			Perú 21	policiales						
334	14/04/16	¿Es verdad un GIF? Policía alerta sobre virus en Whatsapp	Retuit de El Comercio	Consejo	No descargue virus	22	14	0		
335	14/04/16	Rescatamos a 48 tortugas taricaya en Iquitos...	Foto link	Noticias policiales	Rescate de tortugas	16	40	5		
336	15/04/16	Capturamos a tres sujetos implicados en asalto...	Foto link	Noticias policiales	Captura	3	13	2		
337	15/04/16	Un día como hoy falleció César Vallejo...	Foto	Efemérides	César Vallejo	45	59	0		
338	15/04/16	Brindamos charlas de prevención en drogas a 160 estudiantes...	Texto link	Noticias policiales	Charla antidrogas	3	6	0		
339	15/04/16	#BuenViernes: ¿Sabías que usar #CinturónDeSeguridad reduce hasta...	Retuit del Mininter	Consejo	Uso de cinturón	19	19	0		
340	15/04/16	Un mensaje a la conciencia. Respeta tu vida y la de los demás...	Foto	Consejo	No chatees mientras conduces	0	1	5		
341	15/04/16	La @PolicíaPeru realiza desde la mañana una megaoperación en diversas zonas del Callo...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Operación en Callao	4	11	0		
342	16/04/16	Si hoy sales a divertirte, hazlo sin excesos...	Foto	Consejo	Si bebes no manejes	72	92	0		
343	16/04/16	Inmovilizamos más de un millón de pies tablares...	Foto	Noticias policiales	Decomiso	7	17	6		
344	17/04/16	El sismo en el vecino país de Ecuador ha generado una alerta de tsunami...	Texto	Consejo	Medidas ante tsunami	175	83	4		
345	17/04/16	#Recuerden la diferencia entre #Alerta y #Alarma	Retuit de Marina de Guerra	Consejo	Diferencias entre términos	335	133	0		
346	17/04/16	#Sismo en Ecuador activa alarma en zonas bajas de litoral	Retuit del	-	Alarma de tsunami	195	62	0		

		norte...	Indeci							
347	17/04/16	Tren de olas arribará a la caleta La Cruz...	Retuit del Indeci	Noticias policiales	Alarma de tsunami	184	61	0		
348	17/04/16	La alerta de tsunami en nuestro litoral ha sido cancelada...	Texto link	Noticias policiales	Alarma de tsunami cancelada	24	24	0		
349	17/04/16	La @PoliciaPeru acompañándonos para celebrar a las niñas y los niños...	Retuit del Mimp	Noticias policiales	Apoyo a evento	2	7	0		
350	17/04/16	Hoy conmemoramos el Día de la Cruz Roja Peruana...	Foto link	Efemérides	Cruz Roja Peruana	36	51	0		
2do Análisis		Gran cantidad de retuits a medios para destacar las acciones policiales. Asimismo, tuits con la estructura foto + link		Gran cantidad de contenido noticioso sobre las distintas acciones policiales contra la delincuencia		1517	1136	48	El tuit con más interacción se dio en relación a una alerta de tsunami debido al sismo ocurrido en Ecuador. Los otros casos fueron vistos en Facebook	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Coments	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
351	18/04/16	El mejor homenaje que podemos hacerle a quien nos necesita en este momento, es ayudarlo...	GIF	Valores institucionales	Expertos peruanos prestan ayuda a Ecuador	24	53	0		
352	18/04/16	Gracias @PoliciaPeru por ayudarnos a fortalecer el autoestima...	Retuit de MunGAL Tacna	Valores institucionales	Campaña en Tacna	2	6	0		
353	18/04/16	Un sismo o desastre natural no avisa...	Retuit del Mininter	Consejo	Mochila de emergencia	211	164	0		
354	19/04/16	Inspectoría General de la PNP se encargará de investigar y sancionar las acciones del suboficial que intervino a @Leaobutron	Texto	Noticias policiales	Acciones correctivas	123	176	46		

355	19/04/16	Nuestra institución continúa en la ardua labor de detectar y sancionar la conducta...	Texto	Noticias policiales	Acciones correctivas	20	36	16		
356	19/04/16	Intervenimos a sujeto por presunto tocamiento indebido...	Foto link	Noticias policiales	Detención	0	7	3		
357	19/04/16	Intervenimos a presunto microcomercializador de drogas en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	1	9	1		
358	19/04/16	Intervenimos en Tumbes a dos colombianos cuando viajaban en camión de forma ilegal...	Texto link	Noticias policiales	Captura	1	4	0		
359	19/04/16	Capturamos a dos presuntos delincuentes en Piura...	Texto	Noticias policiales	Captura	0	3	4		
360	19/04/16	Policia decomisó más de una tonelada de cocaína...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Captura	4	3	0		
361	19/04/16	Desarticulamos banda Los colochos de Pro...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	8	3		
362	19/04/16	La satisfacción del deber cumplido #OrgulosoDeSerPolicía	Texto link	Noticias policiales	Captura	0	8	0		
363	19/04/16	La satisfacción del deber cumplido #OrgulosoDeSerPolicía	Texto link	Noticias policiales	Orgullo policial	0	8			
364	19/04/16	Desarticulamos banda delictiva "Los concheros de Tablada de Lurin"	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	8	4		
365	19/04/16	Ministro del Interior: La PNP se viene fortaleciendo en equipamiento...	Retuit del Congreso del Perú	Noticias policiales	Equipamiento e infraestructura	3	5	0		
366	19/04/16	Capturamos a sujeto implicado en tenencia ilegal de arma de fuego y tid en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	5	0		

367	19/04/16	VIDEO Capturan a sujeto con más de 6 kilos de marihuana...	Retuit de America Noticias	Noticias policiales	Captura	4	6	0		
368	19/04/16	En operativos en discoteca se interviene a menores de edad...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	3	7	0		
369	19/04/16	Detuvimos a sujeto implicado en micromercialización de droga...	Foto link	Noticias policiales	Detención	2	7	0		
370	19/04/16	Detuvimos a dos sujetos implicados en robo agravado...	Foto link	Noticias policiales	Detención	4	13	3		
371	20/04/16	¿Piensas asistir al concierto de mañana? No te arriesgues, no compres a los revendedores...	Foto / concierto de Maná	Consejo	No compres reventa	105	141	13		Publicación destacada
372	20/04/16	#Policiales: Capturan a sujeto denunciado por violación a menor...	Retuit de Radio Uno	Noticias policiales	Captura	2	2	0		
373	20/04/16	Incautamos mercadería con imágenes de marcas protegidas por la ley en Ancón...	Foto link	Noticias policiales	Incautación de mercadería	1	9	0		
374	20/04/16	Capturamos a sujeto requisitoriado por el delito de homicidio...	Foto link	Noticias policiales	Captura	4	7	1		
375	20/04/16	Capturamos a sujeto implicado en hurto agravado...	Foto link	Noticias policiales	Captura	0	8	3		
376	20/04/16	No es necesaria para poder lograr lo que tú quieras al final alcanzar...	Foto / conversación ficticia	Consejo	No uses drogas	93	139	6	Colaboración con youtuber	
377	21/04/16	El Primer Parque Temático de Educación y Seguridad abre sus puertas...	Texto link	Noticias policiales	Apertura de parque temático	7	12	1		
378	22/04/16	Hallamos más de 1600 cartuchos de dinamita...	Foto link	Noticias policiales	Retención	2	3	2		

379	22/04/16	¡Ya estamos en la zona segura! #SimulacroNacional EscolarDeSismo	Ilustración	Consejo	Participa del simulacro	10	30	1		
380	22/04/16	¡Hoy es el #DíaDeLaTierra! Cuidala...	Retuit del Minagri	Efemérides	Día de la Tierra	193	223	0		
381	22/04/16	¡Hoy es el #DíaDeLaTierra! Cuidar el agua...	Retuit de ANA Perú	Efemérides	Día de la Tierra	36	37	0		
382	22/04/16	¡Hoy es el #DíaDeLaTierra! Mira...	Retuit de Minedu Perú	Efemérides	Día de la Tierra	8	10	0		
383	23/04/16	¡Es viernes! Hora de divertirse, pero con responsabilidad...	Foto / texto	Consejo	Si bebas no manejes	46	43	1		
384	23/04/16	Nunca dejes de leer... #DíaDelLibro	Foto / texto	Efemérides	Día del Libro	43	89	4		
385	17/04/16	Intervenimos dos camales de beneficio clandestino y venta de carnes...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	3	6	1		
386	23/04/16	Desarticulamos banda "Los patrones de Ucayali"...	Foto link	Noticias policiales	Desarticulación de banda	10	22	0		
387	23/04/16	Cierran boticas que vendían medicinas ilegales...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Cierre de boticas	1	5	0		
388	23/04/16	Hallamos más de siete kilos de droga...	Foto link	Noticias policiales	Decomiso de droga	5	14	0		
389	23/04/16	Joven universitaria se encuentra desaparecida. Cualquier información...	Retuit del Mininter	Noticia	Desaparición de joven	48	11	0		
3er Análisis		Se continúa utilizando fotos y enlaces. Asimismo, se sigue retuiteando		Gran cantidad de contenido noticioso		1023	1347	113	El contenido específico de Twitter fue el pronunciamiento sobre las investigaciones de un mal accionar policial en relación con un caso en el que estaba implicado el futbolista Leao Butrón	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
390	25/04/16	#Policiales: Continúa la intervención a conductores ebrios...	Retuit de Radio Uno	Noticias policiales	Intervenciones	2	2	0		
391	25/04/16	Denuncia los hechos ilícitos que conozcas... #TeamPNP	Foto	Consejo	Denuncia los hechos delictivos	21	38	13		Referencia a la película de Marvel Guerra Civil
392	25/04/16	Ahora Ministro de #PérezGuadalupe, inauguró V Curso de Instructores...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Inauguración	12	16	0		
393	26/04/16	#EnVIVO: @PoliciaPeru frustró robo a óptica al frente del Congreso...	Retuit de ATV Noticias	Noticias policiales	Robo frustrado	2	6	0		
394	26/04/16	Ministro #PerezGuadalupe: en lo que va del año se han incautado más de tres toneladas de droga...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Incautación de droga	12	12	0		
395	26/04/16	¿Una promoción insuperable de tu banco? Cuidado, podría tratarse de una página falsa...	Ilustración	Consejo	Promociones falsas de banco	16	12	0		Referencia a Harry Potter por banco
396	26/04/16	Rueda de prensa tras inauguración de la XXXIII Conferencia Internacional para el Control de Drogas...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Inauguración	5	3	0		
397	26/04/16	Esta semana la #PNP recuperó estos vehículos...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Vehículos recuperados	38	22	0		
398	26/04/16	Condecoración "Alferez Mariano Santos Mateos" entregada por parte de @PoliciaPeru...	Retuit de Policia de Colombia	Noticias policiales	Entrega de condecoración	16	23	0		
399	26/04/16	¿Piensas ir al concierto de @AlejandroSanz? No te arriesgues...	Ilustración de	Consejo	No compres	59	65	15		

			canción		reventa					
400	26/04/16	Amigo conductor, ante una inspección vehicular colabora con nosotros...	Retuit de Sutran	Consejo	Transporte seguro	7	6	0		
401	27/04/16	¡Buenos días! ¿Tienes preparada tu #mochilaDeEmergencia? Recuerda que un sismo o desastre natural no avisa...	Retuit del Mininter	Consejo	Mochila de seguridad	55	59	0		
402	27/04/16	Nos reunimos con directores de policía de Panamá, Uruguay... Estrategias para la seguridad	Retuit de general Jorge Nieto	Noticias policiales	Reunión	37	54	0		
403	27/04/16	@RPPNoticias #Lambayeque: PNP desarticuló más de 150 bandas...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Desarticulación de bandas	8	9	0		
404	27/04/16	Condecoramos a nuestros hermanos de la @PoliciaColombia y Argentina...	Foto	Noticias policiales	Condecoración	13	51	3		
405	28/04/16	¿Combatir el racismo con racismo y violencia? Reporta estos casos en @AlertaRacismo	Foto / capturas de pantalla link	Consejo	Reporta casos de racismo	43	18	1		
406	28/04/16	Capturamos a presunto integrante de banda delictiva...	Texto link	Noticias policiales	Captura	4	7	0		
407	28/04/16	VIDEO ¿Cuánto quieren?, un hombre ofreció 'coima' a policías en #Chimbote...	Retuit de Canal N	Noticia	Coima	5	6	0		
408	29/04/16	#Ahora operativo en la Panamericana Sur...	Retuit de Sutran	Noticias policiales	Operativo	4	2	0		
409	29/04/16	¿Sospechas que algún integrante de tu familia consume drogas? No dudes en comunicarte con @HablaFranco...	Foto	Consejo	Comunícate con Habla Franco	28	36	0		
410	29/04/16	¿Cómo evitar ser víctima de un fraude informático?	Retuit del Mininter	Consejo	Fraude informático	27	22	0		
411	29/04/16	Quizá no sea tu día de suerte...	Ilustración	Consejo	No aceptes bebidas de	41	39	1		

					personas desconocidas					
412	30/04/16	Capturamos a dos integrantes de la banda delictiva “Los marcas de Tacala” dedicada al mensaje...	Foto	Noticias policiales	Captura	9	27	2		
413	30/04/16	¡Rescatamos una boa constrictor...	Foto	Noticias policiales	Rescate de boa	13	33	0		
414	30/04/16	#FindeSemana ¡viaja seguro! Y si tomas no manejes...	Retuit del Mininter	Consejo	Si tomas no manejes	8	9	0		
415	30/04/16	Ministro del Interior felicitó valerosa acción de dos policías femeninas en intervención	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Felicitación	17	37	0		
416	30/04/16	ÚLTIMO MINUTO: MININTER confirma captura de Gerson Gálvez Calle, alias “Caracol”...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Captura de “Caracol”	142	95	0		
4to Análisis		Gran cantidad de retuits		Contenido noticioso		644	709	35		

RESUMEN DE ABRIL		
Semana 1	1227 retuits, 1364 favoritos y 141 respuestas	68 tuits
Semana 2	1517 retuits, 1136 favoritos y 48 respuestas	53 tuits
Semana 3	1023 retuits, 1347 favoritos y 113 respuestas	39 tuits
Semana 4	644 retuits, 709 favoritos y 35 respuestas	27 tuits
Resumen	4411 retuits, 4556 favoritos y 337 respuestas	187 tuits

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
417	01/05/16	Felicitemos y reconocemos el trabajo de nuestra Dirección antidrogas y @PoliciaColombia	Foto	Noticias policiales	Captura de "Caracol"	56	123	15		
418	01/05/16	Policía Nacional del Perú cuenta cómo se logró capturar a #Caracol...	Retuit de Sociedad El Comercio	Noticias policiales	Captura de "Caracol"	9	7	0		
419	01/05/16	Vicente Romero, director de la PNP, dice que seguirá con la investigación...	Retuit de La República	Noticias policiales	Captura de "Caracol"	13	7	0		
420	01/05/16	Mañana entregaremos a director de Policía de Perú...	Retuit de general Jorge Nieto	Noticias policiales	Captura de "Caracol"	62	58	0		
421	01/05/16	Militares, taxistas, médicos y muchos otros trabajadores pasando el #DíaDelTrabajo laborando...	Ilustración	Efemérides	Día del Trabajo	67	134	7		
422	01/05/16	¿Sabías que damos charlas sobre adopción a nivel nacional? Conoce....	Retuit del Mimp	Anuncio	Charlas de adopción	33	27	0		
423	01/05/16	Vicente Romero, director de @PolicíaPeru, estima que narcotraficante...	Retuit de Pamela Sandoval	Noticias policiales	Llegada de "Caracol"	2	3	0		
424	01/05/16	Así fue la llegada de alias "Caracol" a la base aérea de CATAM...	Retuit de Policía de Colombia	Noticias policiales	Llegada de "Caracol"	38	35	0		
425	01/05/16	Conferencia de prensa sobre captura de #Caracol...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Captura de "Caracol"	2	2	0		

426	01/05/16	En este momento salen las autoridades de @PoliciaPeru con "Caracol"...	Retuit de general Jorge Nieto	Noticias policiales	Llegada de "Caracol" a Lima	48	53	0		
427	01/05/16	#Caracol ya se encuentra en nuestro país, Nuestro director general...	Foto	Noticias policiales	Llegada de "Caracol" al país	15	32	5		
428	02/05/16	"Ningún delincuente se va a librar de la Policía..."	Retuit de Andina	Noticias policiales	Declaración del ministro	7	10	0		
429	02/05/16	Llegada del delincuente #Caracol a Lima	Retuit de Andina	Noticias policiales	Llegada de "Caracol"	12	10	0		
430	02/05/16	Gerson Gálvez Calle es trasladado esposado en estos momentos ...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Llegada de "Caracol"	3	5	0		
431	02/05/16	#Caracol participa en audiencia de control de identidad en el Poder...	Retuit de Andina	Noticias policiales	"Caracol"	8	4	0		
432	02/05/16	Gracias por su ardua lucha contra el crimen...	Foto	Efemérides	Día de la Mujer Policía	52	91	6		
433	02/05/16	Incendio en la cuadra 3 de la avenida Luna Pizarro en La Victoria...	Texto	Noticias policiales	Incendio	12	13	2		
434	02/05/16	De ti depende terminar con la imprudencia en las pistas...	Ilustración de personaje de Juego de Tronos	Consejo	No manejes ebrio	56	47	9		
435	03/05/16	Brindamos los detalles de la captura del prófugo de la justicia Gerson Gálvez...	Fotos	Noticias policiales	Detalles de captura de "Caracol"	3	6	1		
436	03/05/16	Conversa con tu hijo(a) sobre cómo actuar ante una posible situación de peligro...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Seguridad escolar	57	47	0		
437	04/05/16	Que la saga no se termine. Si conduces una moto, usa el casco!	Ilustración de	Consejo	Usa el casco	135	121	7		Uso del

			Darth Vader							aniversario de Star Wars
438	04/05/16	@dicksondeza @PoliciaPeru @PoliciaChevere @christaf_daavi El mio dice...	Retuit de usuario	-	-	5	3	0		Se retuiteo un contenido que muestra aprobación a la publicación de la PNP
439	04/05/16	#BuenaNoticia ¡La uva peruana encabeza las exportaciones no tradicionales del país!...	Retuit del Minagri	Noticia	Exportación de uva	39	28	0		Retuit de otra institución que también utilizó a personaje de Star Wars
440	05/05/16	Ya casi termina #MayThe4thBeWithYou, pero tú sigue utilizando el casco...	GIF de ilustraciones	Consejo	Usa el casco	39	51	1		Utilización de la tendencia de nuevo, aunque de manera diferente
441	05/05/16	Estos mensajes son fraudulentos y buscan obtener tu información...	Foto meme	Consejo	Mensaje de textos falsos	47	37	2		
442	05/05/16	<u>.@PoliciaPeru</u> rescató a 122 personas víctimas de trata...	Retuit de Diario El Peruano	Noticias policiales	Rescate	6	8	0		
443	05/05/16	Hoy es el #DíaMundialDeLaContraseña y la manera correcta de celebrarlo es ¡cambiándola!	Foto / captura de pantalla	Efemérides / consejo	Cambio de contraseña	70	69	6		Utilización de broma sobre personaje de Dragon Ball
444	05/05/16	Si no pasarás este #DíaDeLaMadre junto a ella, este video es para ti...	Video link	Efemérides	Historia de cadetes	11	15	1		Video que relata una historia sobre el Día de la Madre y dos cadetes
445	05/05/16	Logramos detener a "Charapa" después de haber asaltado a un comerciante...	Cita de El Comercio	Noticias policiales	Captura	1	6	1		

446	06/05/16	Capturamos a presunto terrorista en San Juan de Lurigancho...	Foto link	Noticias policiales	Captura	7	19	4		
447	06/05/16	Desarticulamos banda delictiva Los malditos de La Victoria en Chiclayo...	Texto link	Noticias policiales	Desarticulación	3	5	1		
448	06/05/16	Nuestros #RobocopsChiclayanos homenajean a las madres por su día...	Video	Efemérides	Día de la Madre	3	7	0		
449	06/05/16	#Amigadatecuenta no te dejes engañar. ¡Gracias a @PoliciaPeru por confiarnos este mensaje!	Retuit de Mamá Culpable	Consejo	Llamadas falsas de familiar secuestrado	31	23	0		Se destaca la colaboración realizada con una cuenta de gran aceptación popular
450	06/05/16	Desarticulamos banda delictuencial Los golondrinos del cono norte	Foto link	Noticias policiales	Captura	11	27	16		
451	06/05/16	Aviso a la comunidad: Personas desaparecidas en los últimos días...	Foto link	Noticias policiales	Personas desaparecidas	63	18	0		
452	06/05/16	#Fanart de Ernesto Macha en homenaje a nuestros #policías #rescatistas...	Texto link de Instagram	Valores institucionales	Homenaje a policías rescatistas	6	4	0		
453	07/05/16	Logramos decomisar 100 kilos de marihuana en Tumbes...	Cita de RPP	Noticias policiales	Decomiso de marihuana	4	15	0		
454	07/05/16	Intervenimos a un falso chamán, luego que intentó abusar de dos turistas en Cusco...	Cita de Correo	Noticias policiales	Detención	3	15	5		
455	07/05/16	¡Es viernes y la conciencia lo sabe! #SiTmasNoManejas	Foto / Falsa imagen de conversación de Whatsapp	Consejo	Si tomes no manejes	55	70	5		
456	07/05/16	Agradecemos el aporte de @zombiepolares por el	Ilustración	Efemérides	Día del Comic	15	35	1		Aporte de un

		#DíadelCómicsGratis...	estilo comic							usuario
457	07/05/16	Hoy nos encontramos junto a #MakeAWish - #PideUnDeseoPerú cumpliendo el sueño de Deyvis y Luciana...	Foto	Valores institucionales	Nombramiento simbólico de niños	12	33	0		
458	08/05/16	Estos pequeños fueron a conocer Radio Patrulla, pero jamás esperaron esta sorpresa...	Foto link	Valores institucionales	Nombramiento simbólico de niños	18	29	0		
459	08/05/16	En el centro preventivo PNP, policías cuidan a menores en situación de abandono...	Retuit del Mininter	Valores institucionales	Cuidado de menores	33	40	0		
460	08/05/16	Podrás hacerte el rudo con todo el mundo pero jamás con tu mamá. ¡Feliz #DíaDeLaMadre!	Foto	Efemérides	Día de la Madre	119	221	4		
461	08/05/16	Policía intensifica búsqueda de anciano sordomudo...	Retuit de La República	Noticias policiales	Búsqueda de anciano perdido	21	5	0		
1er Análisis		Gran cantidad de retuits de noticias en medios sobre acciones policiales. Hubo tuits de contenido variado, desde acciones policiales hasta fechas célebres, como el Día de la Madre o Día del Libro		Semana de gran contenido noticioso		1312	1618	99	El tuit de mayor interacción fue un consejo sobre usar casco realizado en Facebook	

N	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
462	09/05/16	¡Buen lunes! Recuerda establecer canales de comunicación para verificar la situación...	Captura de pantalla de juego	Consejo	Llamadas falsas de familiares secuestrados	81	90	3		Uso de captura del juego Pokémon
463	09/05/16	¿Piensas esperar al próximo año? Este video te hará cambiar de opinión...	Foto link	Efemérides	Día de la Madre	6	17	1		Utilización de un tema pasado
464	09/05/16	Nuestros policías patrullaban en moto por las calles de las Lomas, en Piura, cuando tuvieron que atender un parto...	Video	Valores institucionales	Ayuda en parto	24	51	0		
465	10/05/16	Atendimos el parto de la señora Gaby Valverde, quien se encontraba a punto de dar a luz...	Foto link	Valores institucionales	Ayuda en parto	17	32	1		
466	10/05/16	Retuvimos a menor de edad involucrado en delito de robo agravado en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Retención	2	5	1		
467	10/05/16	Intensificamos operativos para erradicar comercialización...	Texto link	Noticias policiales	Intensificación de operativos	1	5	0		
468	10/05/16	Incautamos más de 1600 pies de madera en Tumbes...	Texto link	Noticias policiales	Incautación	2	5	0		
469	10/05/16	Detuvimos dos sujetos por presunto robo...	Texto link	Noticias policiales	Detención	2	6	2		
470	10/05/16	¡Ayúdanos a capturarlos a todos!	Foto link	Noticias policiales	Captura de los más buscados	20	16	6		
471	10/05/16	Intervenimos a dos presuntos microcomercializadores de droga...	Foto link	Noticias policiales	Detención	1	8	0		

472	11/05/16	Mucho de estos “retos” difundidos en redes sociales ponen en peligro la integridad física...	Foto	Consejo	No imites lo que se hace en internet	29	44	2		
473	11/05/16	Niños patrullaron la ciudad por un día #PNP	Retuit de RPP	Noticias policiales	Patrullaje de niños policías	9	15	0		Escucha activa
474	11/05/16	Ofrecen S/. 2 millones por cada uno de estos terroristas...	Retuit de Terra Perú	Noticias policiales	Recompensa	21	6	0		
475	11/05/16	Logramos intervenir a sujeto que intentó sorprender con la modalidad de familiar en problema...	Cita de Canal N	Noticias policiales	Captura de extorsionador	8	12	0		
476	11/05/16	No esperes a que alguien te vea. Ponte en su lugar, no en su sitio...	Video de Vine	Consejo	No uses el estacionamiento reservado	79	77	4		
477	11/05/16	Incautamos más de 70 mil soles de procedencia dudosa en Huancavelica	Texto link	Noticias policiales	Incautación	2	5	0		
478	11/05/16	Decomisamos 140 kilos de hojas de coca de presunta procedencia ilegal en Huancavelica...	Texto link	Noticias policiales	Decomiso	1	3	0		
479	11/05/16	Capturamos a presunto integrante de banda delictiva	Texto link	Noticias policiales	Captura	3	10	1		
480	11/05/16	Incautamos baterías con sistemas UPS de propiedad de Telefónica...	Texto link	Noticias policiales	Incautación baterías con sistemas UPS	1	1	1		
481	11/05/16	#Áncash: Inspectoría Policial sancionó a 53 agentes...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Sanciones a agentes	2	1	0		
482	12/05/16	Intervenimos taller-imprenta reproducían personaje animado en forma ilegal...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	1	6	4		
483	12/05/16	Capturamos a dos presuntos integrantes de banda de extorsionadores en Trujillo...	Foto link	Noticias policiales	Captura	4	13	4		

484	12/05/16	Intervenimos a sujeto que se hacía pasar como capitán de nuestra institución...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	5	9	4		
485	12/05/16	Auxiliamos a ancianos heridos en accidente de tránsito...	Texto link	Noticias policiales	Ayuda a anciano en accidente	1	2	1		
486	12/05/16	Desarrollamos obras de bien común en Huancavelica...	Texto link	Noticias policiales	Obras de bien común	3	7	0		
487	12/05/16	Decomisan ropa de contrabando durante operativo realizado en #Ilo...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Decomiso	3	2	0		
488	12/05/16	Intervenimos a sujeto con celulares de dudosa procedencia...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	0	6	1		
489	12/05/16	Incautamos más de 100 kilos de carbonato de calcio...	Texto link	Noticias policiales	Incautación	0	6	1		
490	12/05/16	Sigue estos consejos y evita ser víctima de los ciberdelincuentes...	Video	Consejo	Ciberdelincuentes	23	21	0		
491	13/05/16	La finalidad de nuestros operativos es reducir el índice delincencial. Agradecemos su comprensión...	Video	Consejo	Colabora en los operativos	34	59	16		Colaboración con Youtuber
492	13/05/16	Nuestros policías se encuentran investigando los hechos sucedidos en la calle Capón...	Texto	Noticias policiales	Investigaciones en curso	27	37	15		
493	13/05/16	Una moto y dos autos utilizados en asalto en la calle Capón fueron hallados...	Texto	Noticias policiales	Encuentro de vehículos	20	12	15		
494	13/05/16	Casual en Tinder, cuando de pronto te encuentras con...	Retuit de usuario de la cuenta de Tinder de la PNP	Compartido	Cuenta de Tinder de la PNP	68	55	0		
495	13/05/16	Suplantar la identidad de una persona en #Redes sociales es un delito...	Retuit del Mininter	Información	Suplantación de identidad en RRSS	46	28	0		

496	14/05/16	LO ÚLTIMO: @PoliciaPeru captura a presuntos implicados en asalto...	Retuit de RPP	Noticias policiales	Captura	39	56	0		
497	14/05/16	Trujillo: disponen detención de presuntos homicidas...	Retuit de Expreso	Noticias policiales	Retención	1	0	0		
498	14/05/16	Barrio Chino: Policía capturó a presuntos delincuentes...	Retuit de Perú 21	Noticias policiales	Captura	10	13	0		
499	14/05/16	Para brindar información sobre su paradero llama al 084 315301...	Foto	Noticias policiales	Persona buscada por pintar muro inca	99	39	16		
500	15/05/16	#ONPE: Material electoral para extranjero es trasladado con resguardo...	Retuit de la ONPE	Noticias policiales	Traslado de material electoral	7	8	0		
501	15/05/16	#ONPE: Material electoral para peruanos en el extranjero llegó...	Retuit de la ONPE	Noticias policiales	Llegada de ánforas al extranjero	10	12	0		
502	15/05/16	A las 4 p.m. en Radiopatrulla: Conferencia de prensa sobre acciones que adoptará la PNP frente a los últimos sucesos delincuenciales...	Texto	Noticias policiales	Conferencia de prensa	20	27	23		
503	15/05/16	La conferencia de prensa será presidida por el Ministerio del Interior y nuestro director general...	Texto	Noticias policiales	Conferencia de prensa	4	1	6		
504	15/05/16	[Ahora] Ministro #PerezGuadalupe y Director Gral. PNP Vicente Romero, explican medidas...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Conferencia de prensa	6	4	0		
505	15/05/16	[1/4] Dir. Gral. Vicente Romero anuncia medidas de lucha contra delincuencia: 1...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Conferencia de prensa	20	11	0		
506	15/05/16	[2/4] 2. Intervención inopinada a conductores de motocicletas...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Conferencia de prensa	15	5	0		
507	15/05/16	[3/4] 4. Declarar en alerta permanente por 60 días...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Conferencia de prensa	20	6	0		
508	15/05/16	[4/4] Dir. Gral. Vicente Romero pide comprensión...	Retuit del	Noticias	Conferencia de prensa	14	5	0		

			Mininter	policiales						
2do Análisis	Gran cantidad de retuits. Asimismo, la estructura texto link fue la más utilizada			Se difundió contenido noticioso en su mayoría. Uno de los temas principales de la semana fue la conferencia de prensa sobre las acciones contra la delincuencia		811	859	128	El tuit con mayor interacción y exclusivo de Twitter fue el de ubicar a las personas que pintaron un muro inca	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
509	16/05/16	Desarticulamos banda delictiva “Los monses de Pedregal” en Trujillo...	Foto link	Noticias policiales	Desarticulación de banda	0	8	2		
510	16/05/16	Capturamos a cuatro integrantes de banda delictiva que cogotearon a anciana...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	13	0		
511	16/05/16	Capturamos a dos integrantes de banda delictiva...	Foto link	Noticias policiales	Captura	1	18	3		
512	16/05/16	Estas son las medidas que hemos adoptado...	GIF	Noticias policiales	Intervenciones	35	45	16		Se presentaron acciones contra la delincuencia de manera atractiva visualmente
513	16/05/16	PNP puso en marcha el programa #PasajeroSeguro	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Puesta en marcha de pasajero seguro	34	30	0		
514	16/05/16	Capturamos a agricultor acusado de abusar sexualmente de menor...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	4	1		
515	16/05/16	Logramos intervenir a presunto violador en Tarma...	Foto link	Noticias policiales	Captura	3	6	1		

516	16/05/16	Capturamos a dos integrantes de la banda... en Arequipa...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	8	0		
517	17/05/16	Recuperamos gran cantidad de repuestos y accesorios de vehículos...	Texto link	Noticias policiales	Recuperación de vehículo	1	2	0		
518	17/05/16	Recuperamos seis vehículos robados en Huánuco...	Texto link	Noticias policiales	Recuperación de vehículo	5	5	1		
519	17/05/16	Realizan operativos de control a motociclistas...	Retuit de TV Perú	Noticias policiales	Operativo	5	7	0		
520	17/05/16	En lo que va el día ya desarticulamos dos bandas de "raqueteros"...	Video	Noticias policiales	Intervenciones	5	19	6		
521	17/05/16	Incautamos 75 kilos de hojas de coca seca...	Texto link	Noticias policiales	Incautación de droga	3	4	2		
522	17/05/16	Detuvimos a sujeto que tenía requisitoria por terrorismo en Ayacucho...	Foto link	Noticias policiales	Captura	0	8	3		
523	17/05/16	Obtén gratis tus antecedentes policiales...	Retuit de La República	Noticias policiales	Antecedentes policiales	26	26	0		
524	17/05/16	NP Ministro del Interior inauguró base del Escuadrón Halcones...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Inauguración de base del Escuadrón Motorizado...	5	7	0		
525	17/05/16	LO ÚLTIMO Policía captura a delincuente alias "Loco Aldo"	Retuit de Canal N	Noticias policiales	Captura	11	15	0		
526	17/05/16	Intervenimos a dos sujetos que intentaron robar pertenencias...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	5	13	4		
527	17/05/16	Capturamos una banda que se dedicaría a robar universitarios...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	15	3		
528	18/05/16	Estas fueron las intervenciones más relevantes...	Video link	Noticias policiales	Acciones policiales	6	25	3		

529	18/05/16	Rectora de la UNMSM se reunió con jefe de Región Policial Lima	Retuit de TV Perú	Noticias policiales	Reunión con San Marcos	5	8	0		
530	18/05/16	Intervenimos a pareja por presunta comisión del delito de trata de personas en Puno...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	4	10	2		
531	18/05/16	Incautamos dije, brazaletes, anillo y relojes...	Foto link	Noticias policiales	Incautación	3	12	2		
532	18/05/16	Con 30 policías más reforzarán patrullaje en inmediaciones de San Marcos...	Retuit de Diario 21	Noticias policiales	Resguardo a San Marcos	12	8	0		
533	19/05/16	Estas fueron las intervenciones más relevantes...	Video link	Noticias policiales	Intervenciones policiales	12	33	8		
534	19/05/16	Intervenimos a agente policial acusado de disparar a un perro...	Texto	Noticias policiales	Intervención	7	25	16		
535	19/05/16	Intervenimos a sujeto implicado en presunta violación sexual...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	4	4	1		
536	19/05/16	Capturamos a tres sujeto implicados en robo...	Texto link	Noticias policiales	Captura	2	6	0		
537	19/05/16	Intervenimos a 18 extranjeros por presunta situación migratoria...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	3	5	0		
538	20/05/16	Decomisamos cerca de 16 kilos de droga...	Texto link	Noticias policiales	Decomiso de droga	0	8	3		
539	20/05/16	Po favor Compartir. Ayúdenos a encontrar a mi tía...	Retuit de Rosario Tejada	Noticias policiales	Persona perdida	59	13	0		
540	20/05/16	En una operación conjunta con las FF. AA. abatimos a alto mando de Sendero Luminoso...	Texto link	Noticias policiales	Captura de terrorista	86	118	25		
3er Análisis		Retuits y utilización de fotos con links para leer las notas de prensa		Puro contenido noticioso		350	528	102	El tuit con más interacción fue uno en el que se informaba de haber abatido a un alto mando de Sendero Luminoso	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
541	23/05/16	Deben tener siempre presente que no deben abrirles la puerta a desconocidos...	Foto	Consejo	Enséñale a tus hijos a no abrir a desconocidos	85	97	8		
542	23/05/16	Nuestro respaldo a los policías que cumplen con sus labores...	Foto / Testimonial	Testimonio	Liberación de delincuentes	111	146	34		Declaración del general de la PNP
543	24/05/16	Principales causas de accidentes de tránsito: velocidad, imprudencia del peatón...	Foto	Consejo	Errores al manejar: the “fatal car crash”	37	52	5		
544	25/05/16	AL AIRE @PoliciaPeru capturó a miembros de la banda criminal...	Retuit de Canal N	Noticias policiales	Captura	30	52	0		
545	25/05/16	¿Sabes cuáles son los indicadores de la @PoliciaPeru para las redes sociales? Solo en el blog de @marcoeyzaguirre...	Retuit de Semana Económica	Noticias policiales	Análisis de las redes sociales de la PNP	9	9	0		
546	25/05/16	Estos son los vehículos incautados a los 19 integrantes de la banda criminal...	Foto	Noticias policiales	Incautación de vehículos	31	50	0		
547	25/05/16	Saludamos a los @scoutsdelperu por su aniversario... #OrgulloFriki	GIF	Efemérides	Día del Scout	12	29	0		
548	25/05/16	No contactes a desconocidos por redes sociales para comprar entradas de reventa...	Foto / Captura de pantalla	Consejo	No compres reventa	73	87	15		Publicación ficticia para brindar consejo en el contexto del concierto de Sin Bandera

549	26/05/16	No hagas caso a este tipo de mensajes, éstos buscan engañarte para que les envíes dinero...	Foto / meme	Consejo	No respondas emails falsos	56	60	2		Utilización de comunicación falsa de correo electrónico combinado con meme
550	26/05/16	¡Gracias! @PoliciaPeru @PoliciaChevere por cuidar de nuestros clientes!...	Retuit de Banco de la Nación	Valores institucionales	Devolución de dinero	10	15	0		El Banco de la Nación realizó una publicación de agradecimiento a una buena labor policial
551	26/05/16	EsSalud y la @PoliciaPeru se unen en campaña #NecesitoTuSilencio...	Essalud	Noticias policiales	Campaña con Essalud	16	16			
552	28/05/16	Conoce las propuestas del #Congreso y la @PoliciaPeru para combatir la delincuencia del país...	Retuit de Congreso del Perú	Noticias policiales	Medidas para combatir la delincuencia	2	3	0		
553	28/05/16	No compartas estados que revelen información que pueda ser utilizada por los delincuentes	Foto	Consejo	No publiques temas personales en Facebook	107	145	8		Contexto de la final de la Champions
554	30/05/16	¡Les deseamos a todos un muy buen inicio de semana! #VamosConTodo	Foto	Frase	Motivacional	2	31	2		
555	30/05/16	#ENVIVO: @PoliciaPeru recuperó 21 vehículos en menos de 48 horas...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Recuperación de vehículos	3	1	0		
556	30/05/16	En las últimas 48 horas, la Policía recuperó 21 vehículos robados...	Retuit de TV Perú	Noticias policiales	Recuperación de vehículos	5	10	0		
557	31/05/16	Conoce la ruta que será utilizada por la marcha programada hoy a las 6:00 p. m.	Foto link	Noticias policiales	Rutas y desvíos por marchas	37	32	4		
558	31/05/16	Lo dice @PoliciaPeru. Que la noticia no sea la violencia.	Retuit de Gastón	Anuncio	Manifestación pacífica	24	22	0		

			Gaviola							
4to Análisis	Los retuits fueron los contenidos más recurrentes de la semana			Se siguió informando las noticias al mismo tiempo que se brindaban consejos		650	857	78	El tuit con mayor interacción fue una declaración del general de la PNP	

RESUMEN DE MAYO		
Semana 1	1312 retuits, 1618 favoritos y 99 respuestas	45 tuits
Semana 2	811 retuits, 859 favoritos y 128 respuestas	47 tuits
Semana 3	350 retuits, 528 favoritos y 102 respuestas	32 tuits
Semana 4	650 retuits, 857 favoritos y 78 respuestas	18 tuits
Resumen	3123 retuits, 3862 favoritos y 407 respuestas	142 tuits

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
559	02/06/16	Cuando abordes un taxi, #MandaLaPlaca y otras características...	Meme de Bob Esponja	Consejo	Manda la placa	145	131	4		
560	02/06/16	Esta es la segunda lista de los más buscados por la PNP...	Retuit de Terra Perú	Noticias policiales	Más buscados	10	5	0		
561	02/06/16	Policía captura a presunto asesino de estudiante universitaria...	Retuit de RPP Noticias	Noticias policiales	Captura	4	13	0		
562	02/06/16	Tú también puedes ayudar a combatir la delincuencia...	Retuit del Mininter	Consejo	No compres celulares robados	38	30	0		
563	02/06/16	No comprar robado es combatir la delincuencia...	Retuit del Mininter	Consejo	No compres celulares robados	171	145	0		

564	02/06/16	#Loreto: ministro del Interior inspecciona sedes y Escuela Superior...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Inspección	4	2	0		
565	03/06/16	Felicitaciones PNP de plaza de Armas por el cumplimiento de su deber...	Retuit de Liliana	Noticias policiales	Ayuda a anciano	13	27	0		Retuit de usuario
566	03/06/16	54 autos estacionados sobre veredas multados esta tarde por @PoliciaPeru...	Retuit de munimolina	Noticias policiales	Autos multados	15	15	0		
567	03/06/16	Cediendo el paso a una ambulancia ayudas a salvar muchas vidas...	Retuit de Essalud	Noticias policiales	Cede el paso a las ambulancias	139	94	0		
568	03/06/16	#Elecciones2016: 9 mil agentes brindarán seguridad durante segunda vuelta...	Retuit de El Popular	Noticias policiales	Resguardo policial	2	5	0		
569	03/06/16	Policías peruanos, ecuatorianos y colombianos se capacitan en #Lima...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Capacitación en trata de personas	11	15	0		
570	03/06/16	Unidos por un #CallaoMásSeguro. Recuerda que llevar una vida con metas...	Retuit de región Callao	Noticias policiales	Consigue tus objetivos con base en esfuerzo	10	11	0		Colaboración de la PNP y Gobierno Regional del Callao sobre Star Wars
571	03/06/16	Es viernes y el cuerpo...esperen, ¿y la #LeySeca cuándo empieza? Ya saben...	Foto / conversación falsa	Consejo	Respetar la ley seca	130	136	4		Utilización de una conversación falsa con personajes de Pokémon
572	04/06/16	Intervenimos a integrante de banda delictiva Los malditos de Aranjuez en Trujillo...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	9	17	0		
573	04/06/16	División de Turismo PNP –Trujillo, Inauguramos corredor turístico...	Foto link	Noticias policiales	Inauguración de local	5	12	0		
574	04/06/16	Capturamos a sujeto requisitoriado por delito de homicidio...	Foto link	Noticias policiales	Captura	2	18	3		

575	04/06/16	Estas son las prohibiciones más importantes que debes conocer...	GIF	Anuncio	Sigue las prohibiciones	36	26	3		Utilización de situaciones graciosas para dar a conocer las prohibiciones por segunda vuelta
576	05/06/16	Estamos trabajando como en todo proceso electoral, pero existen turnos para facilitar...	Texto	Anuncio	Turnos para facilitar su derecho al voto	106	135	18		
1er Análisis		Los retuits fueron los contenidos más abundantes de la semana		Hubo un mix de noticias y consejos		850	837	32	El contenido con más interacción y exclusivo de Twitter fue el lanzado en pleno proceso electoral para abogar que se respeten los turnos	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
577	06/06/16	VIDEO Esto es lo que debes hacer si sufres el robo de tu teléfono...	Retuit del Mininter	Consejo	Robo de teléfono	74	59	0		
578	06/06/16	Ten en cuenta estos tips de nuestro hackerman antes de agregar a personas desconocidas...	Foto link	Consejo	Tips para identificar perfil falso	39	38	3		
579	07/06/16	Hoy renovamos nuestro juramento de fidelidad...	Foto	Efemérides	Día de la Bandera	87	158	7		
580	08/06/16	Cuando te llega un #MensajeFraudulento diciendo que ganaste la lotería...	Video	Consejo	Ignora los mensajes falsos	57	80	8		Colaboración con youtuber
581	08/06/16	Intervenimos a personas presuntamente implicadas en lavado de activos...	Foto link	Noticia	Intervención	5	8	2		
582	09/06/16	No falta nada para que nuestra selección se mida ante la selección ecuatoriana	Foto	Consejo	Si tomas no manejes	41	101	4		Utilización de partido para dar el consejo de que si tomas no manejes

583	09/06/16	Desarticulamos banda “Los panchos de Santa Apolonia”...	Texto	Noticias policiales	Desarticulación de banda	5	17	0		
584	09/06/16	#Huaraz: Ministro #PerezGuadalupe inaugura moderna sede de la Policía...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Inauguración de sede	16	19	0		
585	09/06/16	Comunicado a la opinión pública por los lamentables hechos suscitados en Quiruvilca...	Texto link	Noticias policiales	Pronunciamiento	14	11	3		
586	10/06/16	En destacada intervención @PoliciaPeru desarticuló la banda Los malditos...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Desarticulación	8	18	0		
587	10/06/16	Incautamos 1500 galones de petróleo de presunta procedencia ilícita...	Texto link	Noticias policiales	Incautación	7	17	0		
588	11/06/16	Hachiko se perdió en Los Olivos, si lo ves, comunícate...	Foto link	Noticias policiales	Mascota extraviada	116	66	5		Tema humano
589	11/06/16	#Tacna: Menor era buscado desesperadamente por su madre...	Retuit de Radio Uno	Noticias policiales	Menor hallado	1	3	0		
590	11/06/16	Nos reunimos en #Trujillo con instituciones de inteligencia...	Retuit de Devida Perú	Noticias policiales	Reunión	5	5	0		
2do Análisis		Los tuits con links y foto fueron los más utilizados, seguidos de los retuits		El contenido noticioso y los consejos estuvieron a la par		475	600	32	El contenido con más interacción fue el mensaje para hallar a un perro perdido	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
591	13/06/16	Mañana no será feriado, celebren con moderación #CopaAmérica	Texto	Consejo	Celebra con moderación	3100	2200	170		Se utilizó el triunfo de Perú
592	13/06/16	Si vas a celebrar no te excedas con el alcohol...	Retuit de Essalud	Consejo	Bebe con moderación	67	72	0		
593	13/06/16	Incautamos material pirotécnico de dudosa procedencia...	Foto link	Noticias policiales	Incautación	3	13	1		
594	13/06/16	Intervenimos a sujeto implicado en presunta receptación de Lima...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	2	9	3		
595	13/06/16	¡Que no te sorprendan!, estos mensajes fraudulentos buscan pedirte algo...	Foto	Consejo	Mensajes de textos falsos	129	130	20		
596	14/06/16	Sé un héroe hoy mismo donando sangre y comparte vida...	Ilustración	Efemérides	Día de la Donación de Sangre	53	51	6		
597	14/06/16	Se inauguró el primer puesto de Seguridad Vecinal...	Retuit de región Callao	Noticias policiales	Inauguración	8	11	3		
598	14/06/16	Nota de Presa #MásBuscados: Gerardo Viñas, ex gobernador regional de Tumbes, fue capturado...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Captura	13	20	0		
599	14/06/16	Intervenimos a dos presuntos integrantes de "Los malditos de San Martín"...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	0	15	3		
600	14/06/16	Desarticulamos organización criminal "Los raqueteros del Progreso"...	Texto link	Noticias policiales	Desarticulación	1	22	0		
601	14/06/16	Intervenimos a dos sujetos implicados en presunta estafa...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	4	8	1		

602	15/06/16	Intervenimos taller clandestino en La Victoria...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	1	7	4		
603	15/06/16	La sanción que le corresponde a policía que fue grabado insultando a conductores...	Texto link	Noticias policiales	Sanción contra mal efectivo	21	35	10		
604	15/06/16	#SoyMujerY manejo como cualquiera, porque no es cuestión de género...	Foto	Valores institucionales	Mal manejo vehicular	129	164	15		Colaboración con mujer al volante
605	15/06/16	No comprar robado es combatir la delincuencia...	Retuit del Mininter	Consejo	No compres robado	73	63	0		
3er Análisis		Los tuits que utilizan links e imágenes fueron los contenidos principales		Se intercalaron noticias y consejos		3604	2820	236	El contenido con más interacción de los seis meses y exclusivo de Twitter utilizó el triunfo de la selección peruana para dar un consejo	

Nº	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
606	17/06/16	Esta madrugada falleció el actor Rubén Aguirre...	Foto	Efemérides	Fallecimiento del profesor Jirafales	99	206	1		
607	17/06/16	Ayuda: persona desaparecida ayer...	Retuit de Susana Stiglich	Valores institucionales	Persona perdida	53	6	0		
608	18/06/16	La rivalidad solo existe en la cancha, no más violencia...	Encuesta	Consejo	No a la violencia	53	81	18		Se utilizó la encuesta de manera graciosa, dando a Perú como ganador en las dos opciones
609	18/06/16	Lo importante es que hay salud, no lo arruines manejando en estado de ebriedad...	Texto	Consejo	Si tomas no manejes	124	142	5		
610	18/06/16	¡El mejor jugador de la @CA2016 eres tú;	Retuit de la Federación	-	-	340	733	0		

		hinchas incondicional!...	Peruana de Fútbol							
611	19/06/16	Hoy es el #DíaDelPadre, a quienes cumplieron con ese rol...	Foto	Efemérides	Día del Padre	30	83	13		
612	20/06/16	Incautamos zapatillas con marcas falsificadas...	Foto link	Noticias policiales	Incautación	3	12	3		
613	20/06/16	Las mascotas son una responsabilidad, aliméntalas... #thedogsremember	Foto link	Noticias policiales	Alimenta a tu mascota	53	104	18		Se hizo referencia a un capítulo de Juego de Tronos
614	20/06/16	Recuerda: No comprar robado es combatir la delincuencia...	Retuit del Mininter	Consejo	No compres robado	19	25	0		
615	20/06/16	El exceso de velocidad ocupa el primer lugar en las causas de accidentes de tránsito...	Ilustración	Consejo	No manejes con exceso de velocidad	60	91	4		Se utilizó como referencia la escena de una canción de moda
616	20/06/16	@PolicíaPeru dijo que aún se realizan trámites para extradición de exgobernador...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Extradición	6	7	0		
617	21/06/16	Si adquieres un celular, que sea en los lugares autorizados...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	No compres robado	59	66	0		
618	21/06/16	Dimos duro golpe a la piratería...	Foto link	Noticias policiales	Piratería	6	21	2		
619	22/06/16	Intervenimos a tres personas implicadas en robo agravado...	Texto link	Noticias policiales	Intervención	2	11	1		
4to Análisis		El recurso más utilizado fue el de foto con link		Hubo más consejos que noticias		907	1588	65	Los tuits con mayor interacción salieron en relación con la derrota de la selección peruana de fútbol y el fallecimiento del profesor Jirafales	

N°	Fecha	Post	Recurso	Eje comunicacional		Rt	Fav	Reply	Interacción de la institución	Observaciones destacadas
				Categoría	Tema					
620	23/06/16	Intervenimos a sujeto implicado en presunto robo agravado...	Foto link	Noticias policiales	Intervención	2	8	10		
621	23/06/16	El docente acusado del delito contra la libertad sexual en agravio de 17 menores de edad fue capturado...	Foto	Noticias policiales	Captura	95	162	23		
622	24/06/16	#LoÚltimo Trasladan a #Cajamarca a profesor Luis Vásquez Da Silva...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Traslado de capturado	9	8	0		
623	24/06/16	@PoliciaPeru: en 3 meses se capturaron a 9 de los más buscados...	Retuit de Terra Perú	Noticias policiales	Captura de los más buscados	4	3	0		
624	24/06/16	._@PoliciaPeru sorprendió a turistas al presentar colorida danza en #Cusco...	Retuit de Andina	Valores institucionales	Presentación de danza	9	21	0		
625	24/06/16	Policías reciben elogios tras curar a perro que llegó herido...	Retuit de RPP Noticias	Valores institucionales	Ayuda a perro	27	99	0		
626	24/06/16	Incautamos algarrobo transportado en forma ilegal en Piura...	Foto link	Noticias policiales	Incautación	2	8	1		
627	24/06/16	Capturaron a banda de raqueteros en #SanMartindePorres	Retuit de Correo	Noticias policiales	Captura	3	11	0		
628	24/06/16	Al visitar nuestro stand en la Feria #EstadoInclusivo no olvides fotografiarte con los grandes proyectos...	Retuit de MEM Perú	Noticia	Feria Estado Inclusivo	7	28	0		
629	24/06/16	Todo lo que quieras en la vida puedes lograrlo por ti mismo... #TúPuedesSinDrogas	Retuit de Devida Perú	Consejo	No uses drogas	20	44	0		

630	25/06/16	#PorUnTragoYo no quiero perdes la vida. Si tomas, no manejes...	Foto	Consejo	Si tomas no manejes	38	56	0		
631	26/06/16	Escuela de Suboficiales de @PoliciaPeru #TúPuedesSinDrogas	Retuit de Devida Perú	Consejo	No uses drogas	5	2	0		
632	26/06/16	Policía Perú trolea a quienes comparten publicaciones alarmantes	Retuit de La República	Consejo	No compartas publicaciones falsas	13	19	0		Se utilizó meme de Tony Stark
633	26/06/16	¡PARTICIPA Y GANA! Tú también puedes ser un #DBC	Retuit de Senaju Perú	Noticia	Llegaron los DBC	5	7	0		
634	27/06/16	Tengan una buena semana...	Foto	Frase	Humildad	30	52	3		Contexto: Argentina-Chile
635	27/06/16	NP Sensibilizan a escolares de Lima sobre las implicancias del narcotráfico...	Retuit del Mininter	Noticias policiales	Sensibilización de escolares	11	22	0		
636	27/06/16	Dialogamos con miembros del PJ y la PNP sobre audiencias virtuales en caso de detención...	Retuit de Defensoría Perú	Noticias policiales	Audiencias virtuales	12	11	0		
637	27/06/16	Participan 31 oficiales, clases y policías de @PoliciaEcuador...	Retuit de Policía de Ecuador	Noticias policiales	UIO	7	11	0		
638	28/06/16	¿Qué dice nuestra Constitución Política sobre la #igualdad?	Ilustración	Consejo	Igualdad	107	111	15		Contexto: Día del Orgullo LGTB
639	28/06/16	La @PoliciaPeru apresó a Carlos Bazán Castro, uno de los #MásBuscados...	Retuit del Mininter	Noticia	Captura de los más buscados	19	39	0		
640	29/06/16	Diez de los delincuentes más buscados han sido capturados...	Retuit de Andina	Noticias policiales	Captura de los más buscados	2	8	0		

5to Análisis	Los retuits fueron el contenido principal	El contenido noticioso fue abundante y le siguieron los consejos	427	Noticias policiales	52	El contenido con más interacción fue sobre la captura de un profesor acusado de abusar de menores
---------------------	---	--	-----	---------------------	----	---

RESUMEN DE JUNIO		
Semana 1	850 retuits, 837 favoritos y 32 respuestas	18 tuits
Semana 2	475 retuits, 600 favoritos y 32 respuestas	14 tuits
Semana 3	3604 retuits, 2820 favoritos y 236 respuestas	15 tuits
Semana 4	907 retuits, 1588 favoritos y 65 respuestas	14 tuits
Semana 5	427 retuits, 730 favoritos y 52 respuestas	21 tuits
Resumen	6263 retuits, 6575 favoritos y 417 respuestas	82 tuits

ANÁLISIS DE CONTENIDO TWITTER			
ENERO	Semana 1	298 retuits, 286 favoritos y 1 respuesta	18 tuits
	Semana 2	420 retuits, 307 favoritos y 11 respuestas	26 tuits
	Semana 3	288 retuits, 230 favoritos y 10 respuestas	22 tuits
	Semana 4	225 retuits, 250 favoritos y 4 respuestas	13 tuits
	Resumen	1271 retuits, 1073 favoritos y 26 respuestas	79 tuits
FEBRERO	Semana 1	287 retuits, 300 favoritos y 43 respuestas	13 tuits
	Semana 2	269 retuits, 371 favoritos y 38 respuestas	18 tuits
	Semana 3	130 retuits, 220 favoritos y 37 respuestas	19 tuits
	Semana 4	286 retuits, 378 favoritos y 58 respuestas.	34 tuits
	Resumen	972 retuits, 1269 favoritos y 176 respuestas	84 tuits
MARZO	Semana 1	141 retuits, 128 favoritos y 8 respuestas	12 tuits
	Semana 2	87 retuits, 247 favoritos y 28 respuestas	12 tuits
	Semana 3	112 retuits, 214 favoritos y 35 respuestas	15 tuits
	Semana 4	606 retuits, 924 favoritos y 362 respuestas	27 tuits
	Resumen	946 retuits, 1543 favoritos y 433 respuestas	66 tuits
ABRIL	Semana 1	1227 retuits, 1364 favoritos y 141 respuestas	68 tuits
	Semana 2	1517 retuits, 1136 favoritos y 48 respuestas	53 tuits
	Semana 3	1023 retuits, 1347 favoritos y 113 respuestas	39 tuits
	Semana 4	644 retuits, 709 favoritos y 35 respuestas	27 tuits
	Resumen	4411 retuits, 4556 favoritos y 337 respuestas	187 tuits
MAYO	Semana 1	1312 retuits, 1618 favoritos y 99 respuestas	45 tuits
	Semana 2	811 retuits, 859 favoritos y 128 respuestas	47 tuits
	Semana 3	350 retuits, 528 favoritos y 102 respuestas	32 tuits
	Semana 4	650 retuits, 857 favoritos y 78 respuestas	18 tuits
	Resumen	3123 retuits, 3862 favoritos y 407 respuestas	142 tuits
JUNIO	Semana 1	850 retuits, 837 favoritos y 32 respuestas	18 tuits
	Semana 2	475 retuits, 600 favoritos y 32 respuestas	14 tuits
	Semana 3	3604 retuits, 2820 favoritos y 236 respuestas	15 tuits
	Semana 4	907 retuits, 1588 favoritos y 65 respuestas	14 tuits
	Semana 5	427 retuits, 730 favoritos y 52 respuestas	21 tuits

	Resumen	6263 retuits, 6575 favoritos y 417 respuestas	82 tuits
RESULTADOS FINALES			
<p>Durante los seis meses se tuvo una interacción total de</p> <p>16 986 retuits, 18 878 favoritos y 1796 respuestas.</p> <p>Se realizaron 640 tuits.</p> <p>Abril, mayo y junio fueron los meses con mayor interacción, lo cual fue de la mano con un ritmo más alto de publicación en comparación con los meses que le precedieron.</p>			